

TARTU ÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Mari Metsakaev

TÖÖKIUSAMINE TEENINDUSTÖÖTAJATE SEAS

Bakalaureusetöö

Juhendaja: professor Maaja Vadi

Tartu 2017

Soovitan suunata kaitsmisele
professor Maaja Vadi

Kaitsmisele lubatud “ 2017. a

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd,
põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

Mari Metsakaev

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. TÖÖKIUSAMISE KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED	8
1.1. Töökiusamise määratlemine.....	8
1.2. Töökiusamise põhjused ja tagajärjed	14
1.3. Teenindussektor ja selle eripära töökiusamise perspektiivist	22
2. TÖÖKIUSAMISE ESINEMINE TEENINDUSTÖÖTAJATE SEAS	25
2.1. Uurimismetoodika ja valimi kirjeldus.....	25
2.2. Töökiusamise ulatuse analüüs teenindustöötajate seas	29
2.3. Hinnang töökiusamise esinemisele ning sisule teenindustöötajate seas	38
KOKKUVÕTE.....	44
VIIDATUD ALLIKAD	47
LISAD	55
Lisa 1. Negatiivsete tegevuste küsimustik töökiusamise uurimiseks.....	55
Lisa 2. Valimi kirjeldus	59
Lisa 3. Kirjeldav statistika negatiivsete tegevuste kohta teenindajate seas töökiusamise vormide lõikes (n=77)	60
Lisa 4. Teenindustöötajate hinnangute jaotus sotsiaaldemograafiliste gruppide alusel töökiusamise vormide lõikes	61
Lisa 5. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" soo lõikes.....	61
Lisa 6. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" vanusegruppide lõikes	61

Lisa 7. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" haridustasemetes lõikes.....	62
Lisa 8. Teenindussektori töötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" perekonnaseisu lõikes	62
Lisa 9. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" tööstaatuses lõikes.....	62
Lisa 10. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" töötasandi lõikes	63
Lisa 11. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" tegevusvaldkonna lõikes.....	63
SUMMARY	64
Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks	67

SISSEJUHATUS

Töökiusamine on nähtus, mis oma negatiivsete tagajärgede tõttu on üha enam avalikkuse tähelepanu köitmas. Skandinaaviamaadest alguse saanud huvi probleemi uurimisel on suurendanud teadlaste hulka kogu maailmas, kelle jaoks on töökiusamine põhiline uurimisvaldkond. (Vartia-Väänänen 2003) Töökiusamiseteemalisi artikleid ja raamatuid on avaldatud mitmetes keeltes ning üha sagedamini korraldatavad konverentsid on aidanud kaasa teadlikuse suurendamisele ühiskonnas (Einarsen *et al.* 2003). Sellegipoolest, selgub Euroopa töötingimuste ülevaate raportist (2012), et töökiusamine on tõsine probleem nii Euroopas kui ka Eestis, kuna uuringu kohaselt kannatab kiusamise või ahistamise all keskmiselt iga kahekümnes inimene.

Kuigi Euroopas on töökiusamiseteemalisi uurimusi läbi viidud mitmeid (Hoel, Cooper 2000; Vartia-Väänänen 2003; Einarsen *et al.* 2011), siis Eestis on teemat siiani uuritud üsna vähe. Skandinaaviamaades läbiviidud uuringute tulemusi ei saa Eesti organisatsioonidele üldistada kultuuriliste erinevuste tõttu, kuna Eesti kultuuris domineerivad pigem maskuliinsed väärtused ning oluliseks motivaatoriks Eesti organisatsioonides on saavutusvajadus (Vadi, Meri 2005), kuid töökiusamise tekkimise vältimiseks on oluline meeldiv tööõhkkond ning hea suhtlemisoskus.

Tamburi (2015) uuringu põhjal võib väita, et Eestis esineb töökiusamist enim keskmise suurusega teenindus- ja tootmisettevõtetes. Teenindustöötajad puutuvad oma töö iseärasustest lähtuvalt sageli kokku lisaks kaastöötajatele ka kolmanda osapoole ehk klientidega, kes kõik peavad omavahel tihedalt koostööd tegema, et ära hoida töökiusamise teket. Teeninduses on eriti oluline tagada klientide rahulolu, sest ettevõtete töö tulemuslikkus kujuneb teenindaja ja kliendivahelise vahetu suhtlemise tulemusena. (Kallas 2010) Kliendirahulolu tagamine võib aga kaasa tuua just klientidepoolset pahatahtlikku käitumist töötajate suhtes (Hoel, Salin 2003), mis tähendab, et teenindajate heaolu ei tohi tagaplaanile jätta, kuna klientide suured

nõudmised või kiiret reageerimist vajavad olukorrad võivad suurendada pingeid töötajate vahel ja konfliktide tekkimise riski (Schumann 2012). Töötajate endi vajaduste eiramine võib seega neis tekitada lisapingeid ning endassetõmbumist, mistõttu on nad oma probleemidega üksi ning võivad sagedamini töökiusamise ohvriks langeda.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada töökiusamise ulatus teenindustöötajate seas. Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgnevad uurimisülesanded:

- selgitada töökiusamise teoreetilisi käsitlusi;
- anda ülevaade töökiusamist soodustavatest teguritest ja nendega kaasnevatest tagajärgedest;
- anda ülevaade teenindussektori olemusest Eestis;
- analüüsida töökiusamise ulatust teeninduses töötavate inimeste seas;
- anda hinnang töökiusamise esinemisele teenindustöötajate seas.

Bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist, millest esimene peatükk hõlmab töökiusamise teoreetilist käsitlust ning jaguneb omakorda kolmeks alapeatükiks. Esimene alapeatükk keskendub töökiusamise üldisele olemusele- võrreldakse erinevate autorite käsitlusi ning selgitatakse, kuidas jagunevad negatiivsed kiusamisega seotud tegevused töökiusamise vormideks. Teises alapeatükis antakse ülevaade teguritest, mis võivad soodustada või esile kutsuda töökiusamise tekkimist ning nendega kaasnevatest tagajärgedest. Kolmandas alapeatükis antakse lühike ülevaade Eesti teenindussektorist ja selle arengust, et mõista sektori eripärasid ja võimalikku mõju töökiusamise tekkimisel.

Teine, empiiriline peatükk, on samuti jagunenud kolmeks alapeatükiks, millest esimeses kirjeldatakse uurimismetoodikat ning valimit. Käesolevas töös on tegu juhuvalimiga, mis koosneb 77-st teeninduses töötavast inimesest. Uuringu läbiviimisel kasutatakse ankeetküsimustikku, milles tuleb vastajatel negatiivsete tegevuste ja definitsiooni alusel hinnata enda kokkupuudet töökiusamisega. Küsimustiku lõpetavad küsimused vastajate sotsiaaldemograafiliste tunnuste kohta. Teises alapeatükis viiakse kogutud andmete põhjal läbi analüüs, et välja selgitada töökiusamise ulatus teenindustöötajate seas. Esiteks selgitatakse negatiivsete tegevuste alusel välja, milliseid tegevusi on

teenindustöötajad sagedamini töökohal kogenud ning missuguse töökiusamise vormi alla need tegevused liigituvad. Seejärel analüüsitakse teenindajaid gruppidesiseselt sotsiaaldemograafiliste tunnuste alusel, et välja selgitada neile iseloomulikud tunnused. Viimases alapeatükis tehakse järeldused ja antakse hinnang töökiusamise esinemisele lähtuvalt uuringu tulemustest. Autori arvates võivad käesoleva bakalaureusetöö tulemused olla vajalikud teenindusettevõtete juhtide ja töötajate informeerimisel ja nende teadlikkuse suurendamisel.

Märksõnad: töökiusamine, teenindustöötajad, töökiusamise ulatus.

1. TÖÖKIUSAMISE KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED

1.1. Töökiusamise määratlemine

Töökiusamise käsitlemine on üsna uudne, mistõttu ei osata veel nähtust selle keerukuse tõttu ära tunda ega teadvustada. Seetõttu ei ole Euroopas suudetud sellele ka ühest tähendust omandada. Bakalaureusetöö esimene peatükk hõlmab erinevate autorite seisukohti ning kriteeriume, mis töökiusamist kirjeldavad. Kiusamine kujuneb enamasti negatiivset laadi tegevuste tagajärele (Einarsen *et al.* 2003: 8) ning neid tegevusi, mis kiusamiseks liigituvad, on palju. Seetõttu on otstarbekas need tegevused jagada vormidesse, millest antakse ülevaade käesoleva alapeatüki teises pooles.

Töökiusamise uurimise teerajajaks ja algatajaks peetakse Rootsi professor Heinz Leymanni. Enne teda olid töökiusamist uurinud vaid üksikud autorid. Tänu tema uuringutele ja debattidele 1990ndate aastate algul hakati töökiusamist uurima algselt Põhjamaades, eriti kiiresti levisid tema ideed Norras ja Soomes. Seejärel hakkasid töökiusamise vastu huvi tundma ka teiste riikide autorid, mis suurendas uurimuse ja teadustööde hulka nii Euroopas kui ka mujal maailmas. (Vartia-Väänänen 2003: 8) Viimaste aastate jooksul on läbi viidud suuremahulisi kiusamiseteemalisi uuringuid, sh ka Eestis (Einarsen *et al.* 2011; Salin 2015; Tambur 2015), mille tulemusena on selgunud, et töökiusamise on probleemiks mitmetes riikides. Tamburi (2015: 104) sõnul kannatab Eestis töökiusamise all ligikaudu neljandik töötajatest.

Kuigi töökiusamist uurivate autorite põhimõtted ja seisukohad on varieeruvad, võib neis siiski leida ühiseid jooni ja seoseid. Iseärasused võivad tuleneda asjaolust, et erinevad autorid on kasutanud kiusamise uurimisel erinevaid termineid. Kõige levinum inglisekeelne termin on *workplace bullying* või lihtsalt *bullying*, mis on enamasti kasutusel Ühendkuningriikides ja Iirimaal. Terminit *mobbing* kasutatakse nii Saksamaal

kui ka Skandinaaviamaades. Mõnedes riikides tähendab väljend *harassment* küll seksuaalset ahistamist, kuid kiusamise uurimiseks kasutavad seda nii Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur kui ka mitmed Euroopa institutsioonid. (Beswick *et al.* 2006: 3-4) Selleks, et mõista töökiusamise olemust täpsemalt, esitatakse alljärgnevalt erinevate autorite käsitlused.

Leymanni (1996: 168) sõnul on töökiusamine pikaajaline nähtus, mis kestab vähemalt kuus kuud ning mida käsitletakse vaenuliku ja ebaeetilisena, olles suunatud ühe kindla isiku vastu ning millest tulenevalt on kiusatav abitus positsioonis ja kiusaja saab kiusamist jätkata (viidatud Tamm 2015: 8-9 kaudu). Kuna Leymanni (1996: 168) sõnul on tegevus pikaajaline ja sagedasti esinev, võib see tekitada ohvrile tõsiseid psühholoogilisi või sotsiaalseid kannatusi. Leymann kasutas kiusamise kirjeldamiseks terminit *mobbing*, kuna nähtus viitab varjatud, kaudsele agressioonile, millega ei kaasne füüsilist vägivalda ning mille eesmärgiks on ohvrile emotsionaalse kahju tekitamine. Samas võidakse kasutada füüsilise vägivallaga hirmutamist, et tekitada ohvrile vaimseid kannatusi.

Björkqvist (*et al.* 1994: 173-174) määratles töökiusamist järgnevalt: korduvate tegevustega sihilikult teis(t)ele isiku(te)le vaimsete (mõnikord ka füüsiliste) kannatuste tekitamine, kes mingil põhjusel ei ole võimelised ise ennast kaitsma. Kiusamine on agressiivsuse vorm, mis võib negatiivset laadi tegevuste tõttu viia ohvriks langemiseni. Autorite sõnul võib kiusamine esineda kas tegevustena, mis on lühikese kestvusega, kuid äärmiselt intensiivsed või pikema kestvusega, kuid vähem intensiivsed. Mõlemal juhul võivad tagajärjed olla katastroofilised.

Einarsen ja Skogstad (1996: 185) väidavad, et töökiusamine on korduv ja pidev tegevus, kus töötajat koheldakse negatiivsete tegevuste tulemusena halvasti, mille tõttu on ohver abitu, ega ole võimeline ennast kiusaja eest kaitsma. Kiusamisena ei käsitleta juhtumit, kus tegevus leiab aset kahe võrdsel positsioonil oleva isiku vahel või juhul, kui tegemist on üksiku sündmusega. Autorid keskendusid korduvatele ja pikema kestvusega tegevustele, mis on nii kavandatud kui ka tajutud vaenulikuna.

Zapfi (1999: 70) sõnul tähendab töökiusamine ahistamist, kiusamist, väljatõrjumist või ebamääraste tööülesannete andmist, mille tulemusena halveneb töötaja positsioon.

Tegevus on pikaajaline, sagedane ja süstemaatiliselt suunatud kindla isiku suunas. Hoel ja Cooper (2000) on töökiusamist käsitlenud kui olukorda, kus üks või mitu isikut järjepidevalt on sattunud ühe või mitme isiku negatiivse tegutsemise osaliseks, mistõttu on ohvril ennast kiusajate eest raske kaitsta. Ühekordset intsidenti ei saa autorite sõnul töökiusamisena vaadelda. Salin (2001) väitis, et töökiusamine on korduv ja järjepidev tegevus, mis on suunatud ühele või mitmele isikule, luues sellega vaenuliku töökeskkonna. Seejuures on ohvritel ennast kiusaja eest raske kaitsta ning osapooltevaheline vastuolu ei saa olla võrdväärne, vastasel juhul ei ole tegemist töökiusamisega.

Eelneva arutelu põhjal on tabelis 1 esitatud kõigi autorite lõikes märksõnad, mis erinevaid definitsioone enim iseloomustavad. Lisaks on tabelis toodud ka võõrkeelne termin, mida autorid on töökiusamise uurimisel kasutanud. Paksus kirjas on märgitud teistest definitsioonidest eristuvad märksõnad.

Tabel 1. Töökiusamist kirjeldavad märksõnad

Autor(id)	Võõrkeelne termin	Märksõnad
Leymann (1996)	<i>Mobbing</i>	<ul style="list-style-type: none"> • kestvus • korduvus • süstemaatilisus • ohvri kaitsetus/ abitus
Björkqvist <i>et al.</i> (1994)	<i>Harassment</i>	<ul style="list-style-type: none"> • tahtlikkus • kestvus • kannatuste tekitamine • ohvri kaitsetus/ abitus
Einarsen, Skogstad (1996)	<i>Bullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> • korduvus ja tahtlikkus • ohvri kaitsetus/ abitus • erinev võimupositsioon
Zapf (1999)	<i>Mobbing</i>	<ul style="list-style-type: none"> • kestvus ja korduvus • ohvri kaitsetus/ abitus • positsiooni halvenemine
Hoel, Cooper (2000)	<i>Bullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> • kestvus ja korduvus • ohvri kaitsetus/ abitus • järjepidevus
Salin (2001)	<i>Bullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> • korduvus • tahtlikkus • ohvri kaitsetus/ abitus • erinev võimupositsioon • vaenulik tööõhkkond

Allikas: Leymann (1996); Björkqvist *et al.* (1994); Einarsen, Skogstad (1996); Zapf (1999); Hoel, Cooper (2000); Salin (2001); autori koostatud.

Tabelist 1 selgub, et enamik autoritest peab töökiusamise puhul oluliseks negatiivsete tegevuste korduvust, kestvust ning ohvri kaitsetust või abitust temale suunatud tegevuste suhtes. Lisaks võib esile tuua ka tegevuste sihilikkuse ehk tahtlikult teisele inimesele kahju tekitamise. Need märksõnad kirjeldavad töökiusamise olemust kõige täpsemini ja neid alljärgnevalt ka selgitatakse. Zapf (1999) on kõigist käesolevas töös võrreldavatest seisukohtadest ainsa autorina esile toonud ohvri positsiooni halvenemise kiusamistegevuse tõttu, Salin (2001) vaenuliku töökeskkonna ning Björkqvist (*et al.* 1994) kannatuste tekitamise.

Tegevuste korduvus eristab töökiusamist harva esinevatest negatiivse iseloomuga intsidentidest, sh ka konfliktidest ning negatiivne käitumine muutub kiusamiseks siis, kui seda pikaajaliselt korrata (Einarsen *et al.* 2003). Leymanni (1996) sõnul on tegemist töökiusamisega, kui esineb vähemalt üks negatiivne tegevus kord nädalas, Mikkelsen ja Einarsen (2001) aga väidavad, et töökiusamine on aset leidnud juhul, kui esineb vähemalt kaks negatiivset tegevust nädalas. Seega ei saa väita, et tegemist on töökiusamisega, kui eksisteerivad üksikud ja harva esinevad konfliktid, vaid oluline on tegevuste regulaarsus.

Einarseni ja Skogstadi (1996) sõnul on töökiusamine aset leidnud siis, kui see on kestnud vähemalt kuus kuud. Leymanni (1996) arvates on oluline vaadelda pikemat perioodi, kuna kiusamisega võivad kaasneda rasked psühhiaatrilised ja psühhosomaatilised ehk hingelis-kehalised kahjustused, mis normaalses töökeskkonnas eeldatavasti ei tekiks. Mõlemast uuringust selgus, et keskmiselt kestab kiusamine 15-18 kuud. Hoeli ja Cooperi (2000) uuringust selgus aga, et 39% töökiusamise ohvritest kannatas kiusamise all kauem kui kaks aastat. Seega leiab kinnitust asjaolu, et kiusamine ei ole mitte lühiajaline nähtus, vaid pikaajaline protsess.

Ohvri kaitsetus või abitus kiusaja ees avaldub enamasti järgmistel põhjustel: Hoeli ja Cooperi (2000) arvates võib kiusamine aset leida seetõttu, et kiusajatel on ohvri üle arvuline ülekaal või on ohvri ametipositsioon organisatsioonistruktuuris kiusaja(te) omast madalam, mistõttu on ohvril üksi raske kiusamise vastu midagi ette võtta. Veelgi enam tõid autorid välja, et kiusaja võib omada ohvri jaoks olulist informatsiooni, mida tema eest varjata või moonutada üritatakse. Neid väiteid kinnitab ka Leymanni (1992) uurimus, mille kohaselt on madalamal ametipositsioonil töötavad isikud sõltuvad juhust

ning üksikud töötajad sõltuvad grupist, mitte vastupidi, mis tähendab, et ohvril ei ole kas piisavalt julgust, tõendeid või oskusi kiusamise peatamiseks.

Björkqvist (*et al.* 1994) kirjeldab oma uurimuses kiusamist lisaks veel kui tahtlikku tegevust, mis näitab kiusaja teadlikkust oma tegevusest ja sellega kaasnevatest tagajärgedest. Samas, kuna kiusajate kohta on võimalik saada informatsiooni enamasti vaid ohvrite vastustest, siis on väga raske kindlaks määrata kiusaja eesmäärke, kuna ohvrite taju ja arvamus on enamasti subjektiivne (Tambur 2015). Sellest hoolimata on tahtlikkus koos teiste kriteeriumidega oluline aspekt kiusamise kirjeldamisel, kuna kiusaja tegevus on sihilikult suunatud kindla(te) isiku(te) vastu.

Nagu eelnevalt selgus, võib kiusamist esineda mitmel moel, mis on ohvri jaoks seotud vaimse või moraalse kahju tekitamisega. Välistatud ei ole ka füüsilised tegevused, mistõttu on oluline selgitada, missugused on töökiusamise vormid ning milliseid tegevusi nende all mõistetakse. Taaskord ei ole ühte kindlat jaotust, mida kõik autorid vormideks liigitumisel kasutavad, kuid võimalik on esitada neist levinuimad.

Leymann (1996: 170) jagas negatiivsed tegevused ohvrile ilmneva mõju järgi viide kategooriasse: võimalus adekvaatselt suhelda, võimalus säilitada sotsiaalsed kontaktid, võimalus säilitada enda maine, ametialane positsioon ning füüsiline tervis. Zapfi (1999) jaotus eristab samuti viite töökiusamise vormi: tööga seotud kiusamine, sotsiaalne isolatsioon, isiklikud rünnakud, verbaalsed ähvardused ning kuulujuttude levitamine. Selline hulk kiusamise vorme muudab negatiivsete tegevuste liigitamise nendesse keeruliseks, kuna ühte tegevust võib liigitada mitme vormi alla.

Selleks, et selgelt eristada töökiusamise käitumisviise ja põhjuseid, jagas (Beswick *et al.* 2006: 12) need kahte suurde kategooriasse: tööga seotud ning isikuga seotud kiusamine. Tööga on autorite sõnul seotud tegevused, mille tõttu on ohvri tööülesannete täitmine raskendatud või millega võetakse osaliselt või täielikult ära tema kohustused. Isikuga seotud kiusamine võib aga tähendada seda, et üritatakse kahjustada ohvri mainet või piirata tema suhtlemist. Sellegipoolest võivad mõned tegevused olla ebamääraseid, mistõttu võib neid liigitada nii ühe kui teise vormi alla, olenevalt kontekstist.

Käesolevas töös lähtutakse põhiliselt Beswicki (*et al.* 2006) jaotusest, kuna sel viisil on võimalik eristada, millised tegevused on suunatud töötajale endale ning millised tema tööülesannetele. Leymann (1996) tõi esile ka kiusamise füüsilise aspekti, mistõttu on oluline uurida kiusamist ka sellest vaatenurgast. Füüsiliselt hirmutava kiusamise kaudu on võimalik teisele isikule tekitada kahju või seada otseselt ohtu ohvri tervis ja elu. Sellegipoolest on sinna rühma kuuluvad tegevused enamasti psühholoogilist laadi (Einarsen *et al.* 2003). Tabelis 2 on esitatud sagedamini esinevad tegevused kolme põhilise töökiusamise vormi lõikes. Kõige levinumad tegevused on tabelis toodud üleval pool ning mida allapoole, seda harvemini on erinevate uuringute põhjal ohvrid teatud tegevuste kohta informatsiooni esitanud. Tabelis esitatud loetelu ei ole lõplik. Tegevusi, mida kiusamise all käsitletakse on veelgi, kuid esile on toodud sagedamini esinevad.

Tabel 2. Sagedasemad negatiivsed tegevused töökiusamise vormide lõikes

Kiusamise vormid			
Sagedasemad tegevused	Isikuga seotud kiusamine	Tööga seotud kiusamine	Füüsilise vägivallega ähvardamine
	<ul style="list-style-type: none"> • Ignoreerimine ja eiramine • Pahatahtlikud kuulujutud ja laimu levitamine • Halvustavad märkused eraelu suhtes • Avalik alandamine • Naeruvääristamine • Sarkasm • Karjumine • Halvustamine • Solvamine • Isoleerimine 	<ul style="list-style-type: none"> • Teostamatud tööülesanded ja võimatud tähtajad • Liigsed nõudmised ja ülekoormamine • Informatsiooni varjamine • Ebaselge informatsioon • Sobimatu järelvalve • Pidev kriitika • Arenemisvõimaluse piiramine • Sabotaaž 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjumine • Viha väljavalamine • Vägivallega ähvardamine • Tee tõkestamine • Jälitamine • Ründamine

Allikas: Beswick *et al.* 2006; Di Martino *et al.* 2003; autori koostatud.

Kuigi füüsiliselt hirmutava käitumise alla koonduvaid tegevusi võib jaotada ka tööga või isikuga seotud kiusamise vormide hulka, on sinna kuuluvate tegevuste iseloom siiski äärmuslik, mistõttu on kategooria ennast õigustanud (Tambur 2015). Tabelist 2 selgub, et füüsiliselt hirmutava kiusamise hulka liigituvate tegevuste arv on kõige väiksem ning kõige rohkem negatiivseid tegevusi kuulub isikuga seotud kiusamise hulka.

Kuna kiusamine hõlmab endas suurel hulgal negatiivseid tegevusi, on vormide lõikes probleemi uurimine igati õigustatud ning võimalik on kindlaks teha, mil määral on töötajad erinevate kiusamise vormidega enim kokku puutunud. Ilmneb, et töökiusamise kohta ei ole ühte kindlat teoreetilist käsitlust, vaid võib leida erinevaid tõlgendusi ja lähenemisviise, mis sellegipoolest lähtuvad sarnastest põhimõtetest. Töökiusamine on pidev ja pikaajaline protsess, mis oma negatiivse iseloomu tõttu võib mõjutada ohvri tööülesannete täitmist, häirida isiklikku elu või kujutada otsest ohtu ohvri tervisele või elule. Enamasti on kiusamine korduvate tegevuste kaudu sihipäraselt suunatud ühe kindla isiku vastu, muutes ta kiusamistegevuste suhtes veelgi haavatavamaks. Seda, millised tegurid taolist käitumist toetavad ja soodustavad ning millised võivad olla seesuguse käitumise tagajärjed, analüüsitakse järgmises alapeatükis.

1.2. Töökiusamise põhjused ja tagajärjed

Töökiusamise paremaks mõistmiseks on oluline anda ülevaade võimalikest teguritest, mis sellist käitumist esile kutsuvad, kuna see aitab tulevikus negatiivset käitumist vältida ja ära hoida. Põhjuste uurimine aitab ühtlasi mõista, miks negatiivsed tegevused üldse alguse saavad ja kuidas need levivad (Tambur 2015). Töökiusamist soodustavaid tegureid vaadeldakse kui põhjuseid, mis kiusamist esile kutsuvad. Veelgi olulisem on esile tuua, missugune on töökiusamise mõju selles protsessis osalejatele, kuna sageli ei teadvustata endale olukorra tõsidust.

Zapf ja Einarsen (2003) on uurinud töökiusamise mõju eelkõige indiviidile ning autorite sõnul on indiviiditasandil peamiseks kiusamise põhjustajaks nii kiusaja kui ka ohvri isikuomadused. Seda kinnitab ka Einarseni (*et al.* 1994) varasem uuring, millest selgus, et ohvritele omased iseloomuomadused võivad esile kutsuda agressiivset käitumist, mis omakorda võivad suurendada töökiusamise tekkimise riski. Tamm (2015: 11) on oma bakalaureusetöös erinevaid uuringuid analüüsidest andnud ülevaate põhilistest ohvrite isikuomadustest, mis võivad töökiusamise tekkimist soodustada. Ta on välja toonud, et ohvrid on enamasti tagasihoidlikud, kohusetundlikud ning üritavad konfliktisituatsioone vältida, kuna neil puuduvad oskused nendega toimetulemiseks (Brotsky 1976; Einarsen *et al.* 1994; Coyne *et al.* 2000).

Lisaks ohvri isikuomadustele on oluline ka kiusaja isiksus, kuigi informatsiooni selle kohta on keeruline koguda. Enamik saadaolevast informatsioonist pärineb ohvrite kirjeldustest (Rayner 1999). Iiri töökiusamise ohvrid kirjeldasid kiusajaid kui keerulise või raske iseloomuga isikuid. Kolmest ohvrast kaks tundsid, et kiusamine leidis aset kiusaja kadeduse tõttu. (Seigne 1998) Kadedus oli kõige sagedamini esinev kiusaja omadus ka Björkqvisti (*et al.* 1994) uuringus osalenud ohvrite sõnul. Peale selle tajusid ohvrid kiusajaid kui nõrku, ebakindlaid, ülesannete või edendamise pärast konkureerivaid, juhi tähelepanu pärast või mõnel muul põhjusel konkureerivaid isikuid. Samas võib kiusaja olla ambitsioonikas isik, kes kasutab teisi ära, et edendada enda karjääri, soovides teisi endale allutada. Sellest hoolimata võib Namie (2007) arvates kiusaja käituda tööga mitteseotud olukordades täiesti normaalselt.

Kuigi teatud isikuomadused võivad esile kutsuda agressiivset käitumist ja seega ka kiusamist, on töökiusamine siiski pikaajaline nähtus ning pikema aja jooksul võib ohvri isiksus muutuda (Leymann, Gustafsson 1996). Samuti ei ole ohvrite vastused parimad kiusamise mõõtmise allikad, kuna tegu on subjektiivsete vastustega ning isegi ausate vastuste puhul võivad ohvrid oma läbielamisi kirjeldada võimendatult. Einarseni (1999) sõnul on objektiivsete tulemuste saamiseks vajalik koguda väliseid tõendeid nagu kaastöötajate arvamus või sõltumatute vaatlejate hinnang olukorrale.

Zapfi ja Einarseni (2003) sõnul võivad kiusamise tekkimisele märkimisväärset mõju avaldada ka töötajate oskused oma emotsioonide kontrollimisel ning puudulikud eneseanalüüsivõimed. Eriti oluline on see kiusaja vaatenurgast, kes ei pruugi olla teadlik oma käitumise ja reaktsioonide tagajärgedest. Töötajate peale vihane ja pidevalt karjuv juht on sellise käitumise parim näide. Einarseni (*et al.* 1994) uurimuses oli töökiusamise põhjuseks 46%-l kõigist juhtudest just mõtlematus oma tegude toime panemisel.

Veel tõid Zapf ja Einarsen (2003) esile, et kiusaja negatiivse käitumise põhjuseks võivad olla mikropoliitilised põhjused ehk kiusamine tuleneb sellest, et organisatsioonis ei ole kõik protsessid ja struktuurid täielikult määratletud. Mõned organisatsioonid pakuvad töötajatele võimalust osaleda otsuse tegemise protsessis. Mõnikord kasutavad töötajad seda võimalust lisaks organisatsiooni huvidele ära ka enda huvides. Üldiselt on fookus isiku oma huvide eest seismises ja nende kaitsmises, mitte teiste hävitamises. Kui kiusaja tunneb, et tema positsioon on kellegi teise poolt ohustatud, võib ta seda

inimest mõjutama asuda. Välisest vaatepunktist võib mikropoliitiline kiusamine tunduda kui kõige ratsionaalsem käitumine kõigist kiusamise vormidest, sest motiive (positsiooni, mõjuvõimu kuritarvitamine, ressursside omamine, kaitsmine jne) on tihti võimalik tuvastada. Sageli esineb nähtus autorite arvates organisatsioonis peamiselt kesk- ja kõrgemal tasandil.

Organisatsioonitasandil on töökiusamise esinemisel tähtis roll töökeskkonnal. Seigne (1998) uurimuses kirjeldasid töökiusamise ohvrid oma töökohta pingelise ja konkureerivana, kus töötajate vahel esinevad pidevad konfliktid ning puudub sõbralik ja üksteist toetav õhkkond. Veel töid ohvrid esile pidevad organisatsioonilised muutused ning autoritaarse juhtimisstiili. Vartia (1996) uuringust selgus lisaks, et ohvrite arvates iseloomustab nende töökohta halb informatsiooni liikumine, eriarvamusi lahendatakse seal autoriteetselt, eesmärkide saavutamiseks puuduvad arutelud ning võimalused endaga seotud otsustes kaasa rääkida on ebapiisavad. Houshmandi (*et al.* 2012) sõnul võib ümbritsev keskkond viia agressiivse käitumiseni, kui organisatsioon taolist käitumist toetab. Kiusamine leiab seega aset keskkonnas, mis soodustab selle arengut. Kui organisatsioonis ei ole tööülesanded selgelt määratletud, töö on organiseerimata või tööõhkkond on pingeline, võib töökiusamise tekkimise risk olla suurem.

Lisaks üldisele töökeskkonnale on üha enam hakatud tähelepanu pöörama ka töötajate töötingimuste ja kiusamisevaheliste seoste uurimisele. Einarseni (*et al.* 1994) sõnul võivad erinevad töökeskkonnaga seotud tegurid esile kutsuda tööalast stressi, mis võib suurendada konfliktidesse sattumise riski, mille tulemuseks võib omakorda olla töökiusamine. Kehvade töötingimuste mõju töökiusamise tekkimisele kinnitas Zapfi (1999) uurimus, kus võrreldes kontrollgruppi kuuluvate mitte ohvriks langenutega hindasid töökiusamise ohvrid oma töötingimusi halvemini. Märkimisväärne on asjaolu, et uuringu kohaselt esines kiusamise ja töötajate töötingimuste vahel tugev seos, kuigi vastajatel paluti oma töötingimusi hinnata enne kui kokkupuuteid kiusamisega. Kehv töökeskkond ja kitsad ruumid võivad autori sõnul muuta töötajad agressiivsemaks ning seeläbi suurendada konfliktide tekkimise riski, kuna kokkupuuteid töökaaslastega on rohkem, mis võib omakorda viia kiusamiseni.

Tähtis roll kiusamise ära hoidmisel ja vältimisel on juhil ja juhtimisstiilil. Täiesti autokraatlikku juhtimist võib Salini (2015) sõnul pidada omaette kiusamiseks.

Autokraatlik (*laissez-faire*) juhtimisstiil, kus juht on passiivne, võib kiusamise tekkimise riski töökohal suurendada. Kui juht ei taha konfliktisituatsiooni tunnistada ning temapoolset sekkumist ei toimu, võib tekkida organisatsioonis totaalne kaos. (Hoel *et al.* 2010) Sellist juhtimisstiili pooldav juht kasutab Hoeli ja Cooperi (2000) väitel enamasti agressiivset suhtlemisviisi, mis võib organisatsioonis muutuda tavaks, levides ka töötajateni. Richards ja Daley (2003) rõhutavad seepärast vastutuse kandmist nii juhtidel kui töötajatel. Nielsen (2013) sõnul toetab seda ümberkujundav ja autentne juhtimisstiil, millel on kiusamist vähendav mõju. Teatavasti võib kiusamine kesta väga pikka aega, lausa aastaid, ilma et juht seda märkaks (Leymann 1990), mistõttu on tähtis, et juht sekkuks aktiivselt tööellu.

Ühiskonnas aktsepteeritud väärtused ja normid võivad samuti soodustada töökiusamise tekkimist. Vadi ja Meri (2005) arvates hindavad üleminekujärgsed riigid, sh ka Eesti, pigem saavutust, eneseteostust, materiaalseid väärtusi ja edukust kui häid suhteid ja hoolivust, mis on olulised selleks, et ära hoida kiusamise teket. See võib tähendada, et Eesti inimesed ei teadvusta veel endale töökiusamise tõsidust ega oska sellega kaasnevaid riske hinnata.

Nagu selgus, võib töökiusamine alguse saada paljude eriilmeliste tegurite tõttu, mis võivad ohvrile ja teistele kiusamise protsessis osalejatele negatiivselt mõjuda. Sellest tulenevalt on oluline selgitada, missugused võivad olla töökiusamise tagajärjed kõigil eelnevalt käsitletud tasanditel. Tamburi (2015) sõnul on kiusamise tagajärjed kõigil tasanditel tihedalt seotud ja neist võivad saada põhjused tegevuse jätkumiseks või taastekkimiseks, mistõttu on probleemi tõsidust arvesse võttes oluline välja selgitada töökiusamise mõju.

Kõige enam võib kiusamise kahjulikkus avalduda indiviiditasandil, kuna Einarseni ja Mikkelsen (2003) väitel mõjutab kiusamine enim ohvrit, sest temale on negatiivsed tegevused otseselt suunatud. Brodsky (1976) eristas kolme tüüpi kiusamise tagajärge: mõned kiusamise ohvrid kogesid ebamääraseid füüsilisi sümptomeid nagu nõrkus, jõuetus, krooniline väsimus ja erinevad valud, teised kogesid enim depressiooni ja sellega seotud sümptomeid nagu madal enesehinnang ja unetus. Kolmanda grupi puhul esines enim psühholoogilisi sümptomeid nagu vaenulikkus, ülitundlikkus, mälukaotus, närvilisus ja sotsiaalne võõrandumine.

Peaaegu kõigil juhtudel teatasid Björkvisti (*et al.* 1994: 181) uurimuses osalejad sümptomitest nagu unetus, melanhoolia, ükskõiksus ja keskendumisvõime vähenemine. Ohvrite sõnul olid sümptomid otseselt seotud käitumisega, millega nad kokku puutusid. Zapfi (1999) arvates võivad ohvrid kiusamise tagajärjel muutuda ebakindlaks ja ärevaks, mis omakorda võib viia stressi ja depressioonini. Kivimäki (*et al.* 2003) uuringu põhjal võib lisada, et mida kauem kiusamine kestab, seda suurem risk on depressiooni tekkimiseks. Zapf (1999) lisas veel, et eksisteerib teatud rühm inimesi, kellel on eelsoodumus selliste sümptomite tekkeks. Nad ei ole võimelised looma stabiilset sotsiaalset võrgustikku ning üritavad konfliktidesse sattumist vältida, mis muudab nad kiusamise suhtes veelgi haavatamaks.

Barling (1996) väitis, et kokkupuude kiusamisega suurendab ohvri negatiivset meeleolu ja hirmutunnet. Leymann (1992) jõudis järeldusele, et võrreldes nendega, keda ei oldud kiusatud, esinesid ohvritel kiusamise tagajärjel kognitiivsed sümptomid nagu ärrituvus, agressiivsus ja mälu- ning keskendumisprobleemid, lisaks ka psühhosomaatilised sümptomid nagu seedehäired, isutus ja iiveldus. Veelgi enam, kiusamine võib mõjutada suhteid lähedastega, tekitada kannatusi väljaspool tööd ning suurendada ohvrite enesetappude sooritamise riski.

Norra abiõdede seas läbiviidud uuringust selgus, et kiusamine alandas nende heaolu ja rahulolu tööga ning nende läbipõlemise tase oli oluliselt kõrgem, võrreldes nende kolleegidega, keda ei oldud kiusatud (Einarsen *et al.* 1998). Kiusamise tagajärjel ohvrite töövõime väheneb, mistõttu väheneb ka nende rahulolu nii töö kui eluga ning suureneb töölt lahkumise tõenäosus (Quine 2001). Ohvrid ei ole sageli võimelised endist viisi edasi töötama, kuna kiusamine on suurendanud nende ebakindlust töö suhtes (Berthelsen *et al.* 2011). Töölt eemalejäämine võib omakorda kaasa tuua sissetuleku vähenemise ja seeläbi raskused majanduslikus toimetulekus.

Hiljuti Eestis avaldatud uuringu kohaselt (Töökius 2016: 8-9) võib kiusamine kaasa tuua ohvri üldise elukvaliteedi languse, kuna kogetud sündmusi elatakse läbi üha uuesti oma mälus, kas kujutlusena või unenäos. Samuti suureneb ohvri ohutaju, mis tähendab, et ehmutakse ja ärritatakse kergemini. Lisaks võivad esile kerkida negatiivsed hinnangud ehk ohver kaotab usalduse teiste inimeste vastu, sh halvenevad suhted

perekonna ja lähedastega. O'Moore (2000) väitis, et 28%-l juhtudest mõjutas kiusamine negatiivselt perekondlikke suhteid.

Raskematel juhtudel võivad Leymanni ja Gustafssoni (1996) sõnul esineda ohvritel pikaajalisema mõjuga sümptomid, mis on sarnased posttraumaatilise stressihäirega (PTSD), mis tähendab, et kiusamise tagajärjed võivad ilmneda ka aastaid pärast seda, kui tegevus aset leidis. Einarsen (1999) väitis, et võrreldes patsientidega, kellel diagnoositi PTSD tulenevalt traumaatilise õnnetusse sattumisest, on kiusamise läbi elanud patsientidel esinenud posttraumaatilist stressihäiret oluliselt kõrgemal tasemel. Di Martino (*et al.* 2003) väitel mõjutab PTSD taset suuresti ka kiusamise intensiivsus.

Einarseni ja Mikkelseni (2003) sõnul on PTSD tunnusteks sündmuste uuesti läbielamine, vältimine ja erutumine. Trauma elatakse taas läbi korduvate ja valusate mälestuste, sündmuste või õudusunenägude kaudu. Ohvritel võib sündmuste meeldetuletamine kaasa tuua lausa füüsilise reaktsiooni. Lisaks kipuvad kiusamise ohvrid vältima traumaatilise olukorraga seotud olukordi. Näiteks võib neil olla probleeme tegelike sündmuste meenutamisega või on vähenenud huvi neile varem meeldinud tegevuste suhtes. Sagedasem erutumine võib väljenduda unehäirete, keskendumisraskuse kaudu, ülimalt pinges ja ärritunud käitumises ning liialdatud reaktsioonides.

Kiusamise tagajärjed ohvri tervisele ja heaolule võivad seega olla nii tõsised, et ohver ei pruugi neist kunagi taastuda. Kivimäki (*et al.* 2003) sõnul esineb seos töökiusamise ja südameveresoonkonna haigustesse haigestumise vahel. Sagedamini võib ohvritel esineda südame puperdamist ning kõrgvererõhutõbe. De Vogli (*et al.* 2007) uurimusest selgus, et ohvritel, kes on kogenud töökohal ebaõiglust, sh töökiusamist, esineb kroonilist stressi, nende vererõhk on keskmisest kõrgem ning suurenenud on südame isheemiatõvesse haigestumise risk. Leymanni (1990) uurimuse põhjal võib veel lisada, et töökiusamine võib mõningatel juhtudel lõppeda ohvri jaoks enesetapuga, kuna see on tema jaoks ainus võimalik lahendus olukorrale. Sellegipoolest esineb seesugust käitumist pigem harva.

Kiusamise tagajärjel vähenenud ebakindlus töö suhtes võib kaasa tuua töötaja töölt puudumise sagenemise. Hoel ja Cooper (2000) märkisid, et isikud, keda oli kiusatud,

puudusid töökohalt aastas seitse päeva enam kui need, keda ei olnud kiusatud. Seda kinnitab ka Quine (2001) Ühendkuningriikide meditsiiniõdede seas läbiviidud uuring, kus 8% vastajatest on töölt puudunud just kiusamise tõttu. Mathisen (*et al.* 2008) leidis, et kiusamisel on negatiivne mõju ka töötajate pühendumisel oma tööülesannetele.

Töötajate pidev haigestumine ja puudumine avaldab Einarseni (*et al.* 2003) sõnul produktiivsusele otsest negatiivset mõju. Võrreldes nende töötajatega, keda ei olnud kiusatud, oli ohvrite produktiivsus töökaaslaste omast lausa 7% madalam, väidavad Hoel ja Cooper (2000) oma uuringu tulemuste põhjal ning Einarseni (*et al.* 1994) sõnul olid tema uuringus osalejatest 27% täielikult või osaliselt nõus väitega, et kiusamine töökohal vähendab töö efektiivsust. Seeläbi võib kannatada toodete ja teenuste kvaliteet ning omakorda ettevõtte maine konkurentide ja koostööpartnerite seas.

Organisatsioonile mõjub halvasti kiusamise all kannatavate töötajate haigena tööletulek, kuna nad ei ole suutelised täielikult oma tööle pühenduma ja oma tööülesandeid tõhusalt täitma ning õnnetuste ja vigastuste arvu sagenemise risk töökohal on seetõttu suurem (Einarsen *et al.* 2003). Veelgi enam, on tõestatud, et kiusamine on põhjustanud töötajate lahkumist organisatsioonist. Einarsen (*et al.* 1994) väitis, et töötajad lahkuvad sageli meeleheitest, mille põhjuseks võivad olla pikaajalised terviseprobleemid. Hoeli (*et al.* 2001a) sõnul on mõned töötajad sunnitud lahkuma või tajuvad selleks survet ning teiste jaoks on vabatahtlik lahkumine mõistlik tegevus probleemi lahendamiseks. Einarseni (*et al.* 1994) väitel leidub selle kohta ka tõendeid, et organisatsioonid kasutavad kiusamist selleks, et töötajatest vabaneda, kuna neid peetakse ebaproduktiivseks või ebasobivaks.

Töötajate lahkumine ettevõttest on seotud suurenenud kulutustega uute töötajate värbamisel ja valikul (Hogh *et al.* 2011). Gordoni ja Risley (1999) sõnul lisanduvad veel administreerimisega seotud kulutused, nagu kandidaatide sõidukulud, töölepingu lõpetamisega ja uute töölepingute väljastamisega seotud kulutused.

Ühiskonna tasandil ei ole Gumbuse ja Lyonsi (2011) väitel tekkivaid tagajärgi lihtne üheselt määratleda, kuna arvesse tuleb võtta ka eelnevalt analüüsitud tegureid, sh töötajate tervislikku seisundit, rahulolu ning ettevõtte konkurentsivõimelisust ja mainet. Autorite sõnul ei ole ühiskondlikke tagajärgi võimalik hinnata summeerides indiviidile

ja ettevõttele tekitatud kahjud, sest ühiskondliku kahju võivad tekitada mõningad eelnevalt analüüsitud tagajärjed koosmõjus üksteisega.

Kiusamisega võib ka ühiskonna jaoks kaasneda märkimisväärne kulu. Eelkõige põhjustab see töötajate raviga seotud kulutusi, mida riiklik tervishoiusüsteem peab katma (Hoel et al. 2001b). Leymann (1996) tõi oma uurimuses välja töötajate varajase pensionile siirdumise. Selgus, et Rootsis läbi viidud uuringu kohaselt ligikaudu 25% üle 55-aastastest küsitletutest olid kiusamise tõttu jäänud enneaegselt pensionile. Valitsus pidi seetõttu võtma kasutusele täiendavad meetmed sellise olukorra ära hoidmiseks.

Kiusamisega võib kaasneda ka tootlikkuse ja produktiivsuse langus, mis läbi ettevõtete koormamise võib omakorda tekitada ka majanduslikku koormust (Di Martino *et al.* 2003). Seega avaldab kiusamine kahjulikku mõju suurenenud kulude tõttu kõige enam tervishoiusüsteemile. Suurenenud toetuste arv produktiivse tööjõu lahkumisel tööturult ning toodete ja teenuste kvaliteedi langusega kaasnev produktiivsuse langus avaldavad omakorda negatiivset mõju riigi majanduslikule arengule.

Eelneva arutelu põhjal võib väita, et töökiusamine on kompleksne nähtus, mille tekkimist võivad esile kutsuda erinevad tegurid. Indiviiditasandil on võimalik eristada nii ohvri- kui ka kiusajapoolseid põhjuseid, nagu isikuomadused, ebapiisavad oskused oma emotsioonide kontrollimisel ja mikropoliitilised põhjused. Oluline märksõna siinkohal on vastastikkus: inimesed kalduvad teistele tegema seda, mida teised on teinud neile (Baron *et al.* 1974, viidatud Neuman, Baron 2003 vahendusel). Organisatsioonitasandil on töökiusamise tekkimisel oluline roll juhtidel, kelle võimuses on negatiivse käitumise ärahoidmine. Tähtis on, et organisatsioon ei motiveeri ega võimalda kiusajal oma kavatsusi täide viia. Ühiskonnas tervikuna on oluline järgida kehtestatud norme ja austada teiste inimeste väljakujunenud väärtushinnanguid ja uskumusi selleks, et kiusamise tekkimise tõenäosust võimalikult vähendada.

Probleemi tõsidusele viitab ka kiusamisega kaasnevate tagajärgede loetelu pikkus. Tagajärjed võivad olla laiaulatuslikud, ulatudes kergematest terviseprobleemidest nagu väsimus ja nõrkus, pikaajalisemate sümptomiteni nagu depressioon, posttraumaatiline stressihäire ning isegi enesetapu sooritamine. Ettevõtte jaoks toob kiusamine kaasa töötajate haigestumise ja töölt puudumise tõttu suuremad kulud uute töötajate

palkamisel, toodete ja teenuste kvaliteedi ning maine languse. Kui töövõimelised töötajad tööturult lahkuvad, peab riik kompenseerima mingis osas nende kaotatud sissetuleku ning tagama tervishoiuteenuste kättesaadavuse. Suurenenud kulutused võivad seeläbi mõjutada riigi majanduslikku olukorda. Seega avaldavad nii indiviidi- kui ka organisatsioonitasandil esinevad tagajärjed otseselt mõju ühiskonnale tervikuna, mistõttu on töökiusamisele ja selle uurimisele oluline üha rohkem tähelepanu pöörata.

1.3. Teenindussektor ja selle eripära töökiusamise perspektiivist

Teenindussektoris töötavate inimeste risk töökiusamise ohvriks langeda võib tulenevalt nende töö iseloomust olla suurem, kuna esinevad sagedased kokkupuuted klientidega. Käesolevas peatükis antakse ülevaade Eesti teenindussektorist, et mõista Eesti suurima osatähtsusega sektori olemust, selle eripärasid ja võimalikke seoseid teeninduses töötavate inimeste riskiga töökiusamise ohvriks langeda.

Turumajandusele üleminek tõi Eesti jaoks kaasa teenindussektori kiire arengu, mis peamiselt oli põhjustatud põllumajanduse kokkuvarisemisest ning suure hulga tööjõu vabanemisest. Kui 1989. aastal oli teeninduse osatähtsus Eesti SKP tootmisel vaid 30%, siis 2001. aastal oli see 65.8% (Lumiste, Lumiste 2003: 121). Eesti Statistika Aastaraamatu (2016: 275) kohaselt loodi teenindussektoris 2014. aastal juba veidi üle neljandiku Eesti ettevõtete lisandväärtusest. Rahalises väljenduses ulatub sektoris loodud lisandväärtus 2.9 miljardi euroni, mis on 45% võrra rohkem kui 2010. aastal.

Lumiste ja Lumiste (2003: 121) sõnul on Eesti teenindussektorit mõjutanud lisaks ka majanduskeskkonnas toimunud muutused, neist kaks olulisemat, informatsiooni ja kommunikatsioonitehnoloogia esilekerkimine ning isikuteenuste nõudluse kasv võimaldas 21. sajandi alguses kasutusele võtta teenuste pakkumise viisil, mis nõudis üha vähem tööjõudu, olles üha rohkem mehhaniseeritud ning luues madalapalgalisi töökohti. Sellegipoolest ei loo Lumiste ja Lumiste (2000: 221-222) sõnul odavad tootmistegurid, sh odav tööjõud püsivat konkurentsieelist, kui nendega ei kaasne tootlikuse kasv, mis tagaks riigi SKP ja palgataseme kasvu. Autorid on rõhutanud veel, et sektori konkurentsivõime sõltub suuresti riigi ärikeskkonnast, seda toetavatest

institutsioonidest ning teenindusettevõtete võimalustest ja viisidest kasutada selleks vajalikke sisendeid.

Lumisted (2000: 222) on arvamisel, et teenindussektori pideva arengu tagab püsiv ja kasvav nõudlus. Nad on esile toonud Eestile ning teistele arenenud riikidele omased tarbimist soodustavad tegurid: parema elukvaliteedi taotlus, uute teenuste kasutamise vajalikkus kiireneva linnastumise tõttu, uute firmade loomine ja maksujõuliste tarbijate turule tulek seoses kõrgemapalgaliste töökohtade tekkega, välituristide hulk riigis, infotehnoloogilised arengud. Samas leidub tegureid, mis takistavad tarbimist, nagu tööpuudus ning vanemaealise elanikkonna osatähtsuse kasv, mis n-ö pidurdab nõudlust vanemate inimeste väikese ostujõu tõttu.

Konkurentsivõime sõltub *Ibid* (2000: 224) sõnul kõrgemast tootlikusest, mis teeninduses on saavutatav läbi teenuste. Teenindustöötajate puhul tagab suurema tootlikuse parem haridus ning läbitud koolitused, mis peavad andma teenindajale oskusi, millega tööelus paremini toime tulla. Oluline on, et ärikeskkond, milles teenindusettevõtted tegutsevad oleks dünaamiline, et suurendada innovatsioonitegevuste kaudu nende tootlikuse kasvu teenindussektoris.

Teenindussektori kiiret arengut ja suurt osatähtsust Eesti majanduses kinnitavad statistilised näitajad. Kõige uuemad andmed pärinevad 2014. aastast ning Eesti Statistika Aastaraamatust (2016: 275) selgub, et teeninduses töötavate inimeste osakaal tööhõives ulatus 2014. aastal 116 726 inimeseni ehk veidi üle veerandi kogu Eesti töövõimelisest elanikkonnast oli hõivatud just teenindussektoris. Sektori müügitulu osatähtsus Eesti ettevõtete müügitulus 2014. aastal oli 12%, mis rahalises väljenduses on 6.3 miljardit eurot. Teenindussektori puhaskasum samal aastal oli 1.2 miljardit eurot ning ettevõtete puhaskasum moodustas 19% sektori müügitulust. Lisaks on oluline teenindussektori investeeringute maht (investeeringud põhivarasse). Kokku tegi sektor 2014. aastal investeeringuid 1.1 miljardi euro väärtuses, mis moodustas kogu Eesti ettevõtete investeeringutest ligi kolmandiku, olles 7% suurem kui 2013. aastal.

Teenindussektori tegevusalade hulka liigituvad Eesti Statistikaameti klassifikaatori EMTAK 2008 (Eesti Statistika ... 2016: 281) alusel järgmised tegevusalad:

- info ja side;

- kinnisvaraalne tegevus;
- kutse-, teadus- ja tehnikaalne tegevus;
- haldus- ja abitegevused;
- haridus;
- tervishoid ja sotsiaaltoetused;
- kunst, meelelahutus ja vaba aeg ning
- muud teenindavad tegevused.

Lisaks võib autori sõnul teenindusalaena käsitleda veel teisigi tegevusalasid, nagu näiteks majutus ja toitlustus, jaekaubandus ning turism ja hotellindus, kuna töötajad puutuvad otseselt kokku klientidega. Hoeli ja Cooperi (2000) sõnul on eriti suur oht töökiusamise tekkimiseks sellistel teenindusalaadel nagu jaekaubandus, hotellindus, toitlustus ning tervishoid, kuna seal on kõige enam vahetut suhtlust klientide ja kaastöötajate vahel ning teenindajad on sunnitud tegema meeskonnatööd oma töökoha iseärasuste tõttu. Veelgi enam, Tambur ja Vadi (2011) väidavad, et töötajatel on võimalus oma pingeid välja elada võõraste ja nõrgemate peal ning graafikujärgne töö ja iseseisva otsustamise puudumine õhutab pingete tekkimist. See võib samuti tähendada suuremat konfliktide tekkimise riski.

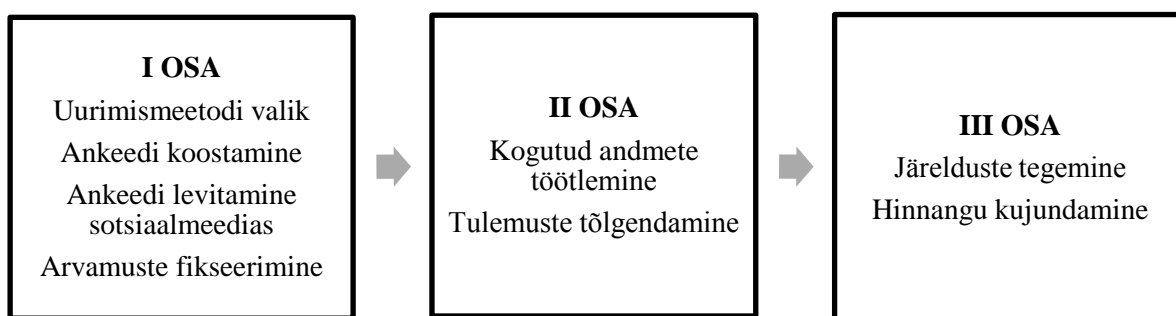
Teenindussektori areng viimase kümnendi jooksul on olnud märkimisväärne, teeninduses on loodud järjest enam uusi töökohti ning sellest lähtuvalt peavad teeninduses töötavad inimesed suhtlema üha suurema hulga inimestega. Kokkupuuted keerulisemate ja arenevate tehnoloogiate ja töövõtetega võivad aga teenindajates pingeid tekitada ja suurendada konfliktide tekkimise riski. Seega on otstarbekas uurida, missugune on töötajate omavaheline suhtlus ja läbisaamine ning mil määral esineb negatiivset käitumist, sh töökiusamist Eesti ühes suurima osatähtsusega sektoris, kus kiusamise tekkimise tõenäosus võib olla suurem kui teistes sektorites ja tegevusaladel.

2. TÖÖKIUSAMISE ESINEMINE TEENINDUSTÖÖTAJATE SEAS

2.1. Uurimismetoodika ja valimi kirjeldus

Töökiusamise ulatuse väljaselgitamiseks teenindustöötajate seas on esmalt oluline kirjeldada metoodikat, mida käesolevas töös uurimiseks kasutatakse ning valimi moodustamise tingimusi ja valimit ennast. Seejärel, teises alapeatükis viiakse läbi põhjalik analüüs, missugune on töökiusamise ulatus teenindajate seas. Kolmandas alapeatükis tehakse järeldused ja antakse hinnang probleemi esinemisele.

Joonisel 1 on esitatud uurimisplaan, mis kirjeldab käesoleva bakalaureusetöö uurimiskäiku kolmes etapis. Esimene etapp hõlmab andmete kogumist ning selleks vajalikku eeltööd. Teises etapis tegeletakse andmete töötlemisega ning tulemuste tõlgendamisega ja kolmas etapp hõlmab uurimise tulemustele hinnangu andmist.



Joonis 1. Uurimisplaan
Allikas: autori koostatud.

Töökiusamist on varasemalt Eestis uurinud põhjalikult Tambur (2015) ning Tamm (2015), kes kasutasid uuringu läbiviimisel Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versiooni (NAQ-R). Kuna küsimustikuga on töökiusamist eelnevalt uuritud, siis on see ka käesoleval juhul sobilik. Küsimustik põhineb Einarseni ja Raknesi (1997)

väljatöötatud Negatiivsete tegevuste küsimustikul (NAQ). Küsimustiku kohandatud versioon koosneb 22-st negatiivsest tegevusest ning on koostatud põhinedes erialakirjandusele ja mitmetele uuringutele. Autorid koostasid küsimustiku eesmärgiga luua usaldusväärne ja põhjalik skaala, mis on mõeldud kirjeldamiseks mitmesuguseid tööalaseid olukordi. Otseste ja kaudsete küsimuste abil on võimalik kindlaks teha kiusamise esinemine nii töö ja isikuga seotud kui füüsiliselt hirmutava kiusamise vormide lõikes. Seesugust lähenemist peetakse objektiivsemaks kui iseenda arvamust kiusamise ohvriks langemise osas, kuna väheneb vastajate endi vajadus informatsiooni töötlemiseks. (Einarsen *et al.* 2009: 27) Vastajatel tuleb hinnata oma kokkupuuteid negatiivsete tegevustega lähtuvalt sellest, kui sageli on nad neid tegevusi viimase kuue kuu jooksul kogenud. Hinnangute andmisel kasutatakse Likerti viie palli skaalat, kus madalaim hinnang on üks ning kõrgeim viis (Likert Scaling 2016).

Kui küsimustiku esimeses osas pidid vastajad oma kogemusi hindama lähtuvalt neile ette antud tegevustest, siis küsimustiku teises osas peavad vastajad tuginema enda sisetundele, et anda hinnang, kas nad on kiusamist kogenud või mitte. Neil on võimalik valida kuue vastusevariandi vahel: "Ei", "Jah, kuid harva", "Jah, vahetevahel", "Jah, mitu korda nädalas" ning "Jah, peaaegu iga päev". Küsimustik on esitatud lisas 1.

Käesolevas töös kasutati küsimustiku vormina e-ankeeti, mis koostati Google Forms kaudu. Tänu sellele oli küsimustiku jagamine e-posti teel ning sotsiaalmeedias (sh ka Facebookis) lihtsustatud ning andmed olid osaliselt analüüsitavad juba vastuste laekumise käigus (näiteks meeste ja naiste osakaal valimis ja haridustase). Vastamise aktiivsust oli võimalik töö autoril mõjutada. Uurimise käigus selgus, et vastamise aktiivsus oli suurem sel ajal, kui küsimustikku sotsiaalmeedias jagati. Küsimustikku oli vastajatel võimalik täita nädala aja jooksul, 2016. aasta märtsikuus. Kõigile küsimustele vastamine oli tehtud ankeedi koostaja poolt selle täitjatele kohustuslikuks. Sellele järgnevalt kustutati küsimustik Internetist, kuna tegemist ei ole bakalaureusetöö autori enda koostatud küsimustikuga.

E-küsimustiku positiivseteks omadusteks on vähene aja- ja ressursikulu; vastajatel puuduvad eelarvamused uuringu läbiviija suhtes, kuna neil puudub otsene kokkupuude; küsimustiku koostaja ei saa vastajate arvamust mõjutada, vaid vastajad peavad küsimustele vastama oma mõtetele tuginedes; vastajatel on piisavalt aega oma vastused

läbi mõelda ja kirja panna ning võimalik on koguda vastuseid ka nendelt inimestelt, kellega muidu on keeruline kokku saada (Kothari 2004: 100-101). Google Forms salvestab automaatselt vastajate andmed tabelisse, mis tähendab seda, et autoril ei ole vajalik vastuseid käsitsi Excelisse sisestada, vaid seal on võimalik avada juba valmis andmetabel, mida analüüsima hakata.

Andmete töötlemisel kasutatakse statistilist andmetöötlusprogrammi IBM SPSS Statistics 24.0. Selgitamaks käesoleva küsimustiku usaldusväärsust, on esmalt vajalik läbi viia küsimustiku sisemise usalduse (edaspidi reliaabluse) kontroll. Reliaablus väljendab uuringu tulemuste korratavust ehk järeldatava statistika abil on võimalik kindlaks teha missuguse tõenäosusega on uuringu tulemused korratavad. Küsimustiku sisemist reliaablust väljendab Cronbach'i α , mille piisavaks suuruseks loetakse $\alpha > 0.7$. Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versiooni Cronbach'i α väärtuseks on käesoleval juhul 0.95, mis tähendab, et küsimustiku sisemine reliaablus on väga hea. (Rämmer 2014; Tamm 2015) See näitab, et kõik küsimustikku kuuluvad küsimused kirjeldavad täielikult uuritavat probleemi ja küsimustik on sobiv meetod läbi viimaks käesolevat uurimust.

Lisaks kasutatakse andmete analüüsimisel kirjeldavat statistikat, mille abil on võimalik välja selgitada erinevaid sagedusega seotud näitajad, näiteks sagedamini esinevad negatiivsed tegevused ning definitsiooni põhjal on võimalik välja tuua vastusevariantid, mida eelistasid vastajad teistest vastusevariantidest enam. Ühtlasi on kirjeldava statistika abil võimalik anda ülevaade valimist. Korrelatsioonianalüüsi abil selgitatakse välja, missugused seosed esinevad töökiusamise vormide vahel. Kruskal-Wallise H testide abil uuritakse sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes nende hinnangute jaotuste erinevusi. Teenindajate kokkupuuteid töökiusamise vormidega analüüsitakse aga nende keskmiste hinnangute alusel.

Valimi moodustamisel oli oluliseim kriteerium küsimustikule vastajate vähemalt kuue kuu pikkune töökogemus, mis toodi küsimustiku alguses ka esile. Kuna töökiusamine on pikaajaline protsess, ei ole vähema töökogemusega töötajate puhul võimalik uurida mitte töökiusamist, vaid pigem sageli esinevaid konflikte. Kokku vastas küsimustikule 258 inimest, kellest teenindusaladel töötab 77 inimest ning kelle vastuste põhjal

käesolevas töös analüüs läbi viiakse. Ülejäänud vastajad jäävad vaatluse alt välja. Teenindajate osakaal kõigist vastajatest moodustas veidi alla kolmandiku ehk 29.84%.

Meeste osakaal teenindajate seas on ligikaudu kuus korda väiksem (14.3%) kui naiste osakaal (85.7%). Küsimustikule on vastanud teenindajad vanusevahemikus 19-54 eluaastat. Kõige enam on 21- ja 22-aastaseid vastajaid (n=12; 15.6%). Vastajate keskmine vanus on 28 eluaastat (SD=10.13). Perekonnanaiselt on enamik teenindajaid abielus (42.9%) ning vallalised (39%). Kõige vähem on valimis esindatud lahutatud ja kooselus elavad vastajad. Lestunud teenidajate kohta informatsioon puudub, kuna ükski vastaja ei ole märkinud seda enda perekonnaseisuna. Enamik meestest on vallalised, vastupidiselt naistele, kellest valdav osa on abielus.

Teenindajate seas on kõige rohkem kutseharidusega töötajaid (n=32; 41.6%) ning kesk- või gümnaasiumiharidusega töötajaid (n=23; 29.9%). Vaid üksikutel teenindajatel on alg- või põhiharidus, samas kui peaaegu igal neljandal teenindajal on kõrgharidus. Lisaks on suurem osa teenindajatest täiskohaga töötajad, kuid esineb ka vastajad, kes töötavad teeninduses osalise tööajaga. Veidi üle kolmandiku teenindajatest töötab juhtival positsioonil ning ülejäänud kaks kolmandikku on tavatöölised.

Tegevusaladena käsitletakse käesolevas töös neid teeninduse hulka liigituvaid valdkondi, mida olid vastajad kas või ühel korral märkinud enda töövaldkonnaks. Majutuse ja toitlustuse valdkonnas on käesoleva uurimuse põhjal esindatud 42.9% ning kaubanduses 35.1% vastajatest. Transporditöolistest 10.4% ning Muu tegevusala töötajatest on valimis esindatud 11.7% vastajatest. Ülejäänud teenindusala jäävad vaatluse alt välja, kuna nende kohta informatsioon puudub. Kõigil teenindusalaadel, välja arvatud transpordis, domineerib naiste osakaal. Samas ei ole kaubandustöötajate ja muu tegevusala töötajate hulgas ühtegi meessoost vastajat. Täpne ülevaade valimist on esitatud lisas 2.

Analüüsi läbiviimiseks on esmalt vajalik teenindustöötajad lähtuvalt sotsiaal-demograafilistest tunnustest gruppidesse jaotada. Tegevusalade alusel moodustatakse järgmised grupid: "Majutus ja toitlustus", "Jaekaubandus", "Transport" ning "Muud teenindavad tegevused". Vastajate soolisi erinevusi analüüsitakse meeste ja naiste lõikes.

Vanuselist erinevuste analüüsimiseks moodustatakse kolm vanuserühma: "Kuni 21-aastased", "22-26-aastased" ning "Üle 26-aastased" töötajad. Seesuguse kategoriseerimise aluseks on vastajate enam-vähem võrdne hulk igas grupis, et ükski grupp ei hakkaks domineerima seetõttu, et seal on rohkem liikmeid. Esimesse gruppi kuuluvad alles tööturule sisenevad ning seal kohaneda üritavad töötajad, teise ja kolmandasse gruppi aktiivsed töötajad, erinevusega, et kolmandasse gruppi kuuluvad lisaks vanemaealised, sh pensionieale lähenevad töölised.

Perekonnaseisust lähtudes moodustavad abielus ja kooselus elavad teenindajad grupi "Kooselu" ning vallalised, lahutatud ning lehestunud teenindajad grupi "Üksikud". Kuigi lahutatud vastaja ei pruugi tingimata olla üksik, siis käesoleval juhul seda eeldatakse, kuna vastusevariantide hulgast oli vastajatel võimalik valida ka "kooselu" ja "vallaline" vahel. Kuna küsimustikule ei ole vastanud ükski lehestunud teenindaja, siis käesolevas töös jäetakse see grupp vaatluse alt välja.

Teenindajate haridust vaadeldakse kolmes grupis. Alg- ja põhiharidusega teenindajaid moodustavad grupi "Alla keskhariduse", kesk- ja gümnaasiumiharidusega ning kutseharidusega teenindajad moodustavad grupi "Keskharidusega" ning kõrgharidusega teenindajad kuuluvad gruppi "Üle keskhariduse". Üheski grupis ei esine teiste üle märkimisväärt arvu ülekaalu. Staatuse järgi tööhõives on võimalik vaadelda nii täistööajaga kui ka osalise tööajaga töötavaid teenindajaid ning ametipositsioonist lähtuvalt jagunevad teenindajad juhtideks ja töölisteks. Kõigi sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes analüüsitakse teeninduses töötavate inimeste kogemusi töökiusamisega järgmises alapeatükis.

2.2. Töökiusamise ulatuse analüüs teenindustöötajate seas

Käesolevas peatükis analüüsitakse, missugune on töökiusamise ulatus teeninduses töötavate inimeste seas. Selgitatakse välja, kui sageli on teenindajad töökiusamise ohvriteks langenud. Tehakse kindlaks, mis tüüpi tegevusi on teenindajad kõige enam töökohal kogenud ning millise kiusamise vormi alla need tegevused liigituvad.

Töökiusamise uurimisel kasutati negatiivseid tegevusi ning definitsiooni, mille alusel on võimalik hinnata, kas ja kui tihti on teenindajad kiusamist kogenud neile esitatud töökiusamisega seotud tegevustest lähtuvalt ning enda arvamuse kohaselt. Tamme (2015: 28) sõnul võib negatiivsete tegevuste alusel eristada kahte käsitlust, kuidas ohvriks langemist määratleda: esimene neist on Leymanni (1996) käsitlus, mille kohaselt vaadeldakse tegevust töökiusamisena, kui esineb vähemalt üks negatiivne tegevus nädalas kestvusega vähemalt 6 kuud. See tähendab, et arvesse tuleb võtta kõiki vastuseid, mis on antud "Kord nädalas" ja "Iga päev". Teine on Mikkelsen ja Einarseni (2001) käsitlus, mille kohaselt on tegemist töökiusamisega, kui on esinenud vähemalt kaks negatiivset tegevust nädalas viimase 6 kuu jooksul. Nende kriteeriumide kohaselt on kord nädalas kestvusega vähemalt kuus kuud kogenud töökiusamist 11.7% (n=9) ning vähemalt kahel korral nädalas 3.9% (n=3) teenindajatest.

Sagedasemad tegevused, mida teenindajad on viimase kuue kuu jooksul enim kogenud on need, mida on kord nädalas kõige rohkem vastajaid (% kõigist vastajatest) välja toonud. Sagedasemate tegevuste puhul vähemalt kord nädalas on taaskord arvestatud vastuseid "Kord nädalas" ja "Iga päev" ning vähemalt kahel korral nädalas vastuseid "Iga päev", eeldusel, et vastaja on kogenud rohkem kui ühte negatiivset tegevust nädalas. Tulemused on toodud tabelis 3, kus sagedus tähistab vastajate arvu ning % nende osakaalu.

Tabel 3. Viimase kuue kuu jooksul kogetud sagedasemad tegevused teenindajate seas

Negatiivsed tegevused (vähemalt üks kord nädalas)	Sagedus	%	Negatiivsed tegevused (vähemalt kaks korda nädalas)	Sagedus	%
Ülemäärane töökoormus	24	31.2	Ülemäärane töökoormus	15	19.5
Töö tegemiseks vajaliku informatsiooni varjamine	23	29.9	Töö liigne kontrollimine	8	10.4
Töö liigne kontrollimine	20	25.9	Allapoole kompetentsi taset jääva töö tegemine	6	7.8
Ignoreerimine, vältimine	18	23.4	Surve avaldamine oma õiguste mitte kasuta- miseks	6	7.8
Karjumine, viha välja valamine	18	23.4	Peamiste vastutus- valdkondade ära võtmine või asendamine lihtsa- matega	3	3.9

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Tabelist 3 ilmneb, et teenindajad on valdavalt pidanud kokku puutuma ülemäärase töökoormuse, töö liigse kontrollimise ning tööks vajaliku informatsiooni varjamisega. Need tegevused on suunatud teenindajate tööülesannete täitmisele, kuid tabelist võib välja lugeda ka tegevusi, mis on otseselt suunatud teenindajatele endile ning mis võivad isegi ohtu seada nende tervise. Iga neljas teenindaja on pidanud vähemalt ühel korral nädalas kogema töökohal raevu, viha välja valamist või karjumist. Samuti ei ole harvad juhud, kui vähemalt kahel korral nädalas on teenindajatele avaldatud survet, et nad ei kasutaks oma õigusi või kui nende vastutusvaldkonnad võetakse ära ning asendatakse lihtsamatega.

Selgub, et teenindajad on valdavalt kogenud tegevusi, mis liigituvad tööga seotud kiusamise hulka. Sellegipoolest on nad kogenud ka tegevusi, mis kuuluvad nii isikuga seotud kiusamise kui ka füüsiliselt hirmutava kiusamise hulka. Lisas 3 on toodud kõik käesolevas töös esitatud negatiivsed tegevused töökiusamise vormide lõikes. Kõigist küsimustikus esitatud negatiivsetest tegevustest liigitus suurem osa ($n=12$) isikuga seotud kiusamise hulka. Sellele järgnesid tegevused tööga seotud kiusamise kohta ($n=7$) ning füüsiliselt hirmutava kiusamise kohta oli küsimustikus esindatud vaid väike osa tegevustest ($n=3$).

Tamm (2015: 29) uuris oma töös, missugused on seosed töökiusamise vormide vahel teenindusettevõtte töötajate seas ning selgus, et tugev statistiliselt oluline ning positiivne seos esines tööga ja isikuga seotud kiusamise vormide vahel, mis tähendab, et kui teenindusettevõtte töötajad kogesid tööga seotud kiusamist, siis tõenäoliselt kogesid nad ka isikuga seotud kiusamist. Seda, kas neid tulemusi saab üldistada ka teenindustöötajatele, analüüsitakse järgnevalt. Seose tugevust näitab Spearmani korrelatsioonikordaja absoluutväärtus. Mida suurem on korrelatsioonikordaja väärtus, seda tugevama seosega on tegemist (Rootalu 2014a). Tulemused on esitatud tabelis 4.

Tabel 4. Teenindustöötajate seas esinevad seosed tööga, isikuga ja füüsiliselt hirmutava kiusamise vahel

Töökiusamise vormid	Tööga seotud kiusamine	Isikuga seotud kiusamine	Füüsiliselt hirmutav kiusamine
Tööga seotud kiusamine	X		
Isikuga seotud kiusamine	0.86**	X	
Füüsiliselt hirmutav kiusamine	0.68**	0.69**	X

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Märkused: ** - korrelatsioon on statistiliselt oluline nivool 0.01.

Tabelist 4 selgub, et kõigi kiusamise vormide vahel esineb positiivne korrelatsioon ning esinevad sarnasused Tamme (2015) uurimistulemustega. Kõige tugevam seos on tööga ja isikuga seotud töökiusamise vormide vahel, mis tähendab, et kui teenindajad kogevad tööga seotud kiusamist, siis tõenäoliselt kogevad nad ka isikuga seotud kiusamist (*Ibid* 2015: 29). Kuigi kõik tabelis esinevad seosed on statistiliselt olulised, on ülejäänud seosed siiski nõrgemad ning ei võimalda samasuguseid järeldusi teha.

Töökiusamise vormide esinemise sagedus teenindajate seas protsentuaalselt on esitatud tabelis 5. Negatiivsetest tegevustest lähtuvalt on tööga seotud kiusamist kogenud 64.16% vastajatest, isikuga seotud kiusamist 41.88% ning füüsiliselt hirmutavat kiusamist 28.53% vastajatest. Kõige enam kokkupuuteid on vastajatel olnud tööga seotud kiusamisega.

Tabel 5. Teenindustöötajate kogemused tööga, isikuga ja füüsiliselt hirmutava kiusamisega

	Tööga seotud kiusamine (%)	Isikuga seotud kiusamine (%)	Füüsiliselt hirmutav kiusamine (%)
Mitte kunagi	35.84	58.12	71.43
Vahel	30.83	26.65	16.90
Kord kuus	15.97	6.67	2.60
Kord nädalas	10.40	6.93	7.80
Iga päev	6.96	1.63	1.27

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Ilmneb, et töökiusamine võib olla teenindajate seas probleem, kuna esineb märkimisväärne hulk vastajaid, kel on töökiusamise vormidega kokkupuuteid olnud vähemalt kord nädalas. Üksikud teenindajad on pidanud töökiusamisega kokku

puutuma lausa igapäevaselt. Tamme (2015) sõnul võib need teenindajad lähtuvalt Leymanni (1996) kriteeriumist liigitada töökiusamise ohvriteks.

Sotsiaaldemograafiliste tunnuste alusel moodustatud gruppide lõikes analüüsitakse teenindussektori töötajate kogemusi töökiusamisega nende keskmiste hinnangute alusel. Esmalt aga tehakse kindlaks, kas erinevate gruppide vahel on hinnangud jaotunud ühtlaselt või mitte. Selleks kasutatakse Kruskal-Wallise testi, mis võimaldab kindlaks teha, kas kahe sõltumatu valimi andmed erinevad üksteisest oluliselt (Kruskal-Wallis ... 2016). Testi on otstabekas kasutada, kuna käesolevas töös on tegemist erineva suurusega gruppidega. Iga grupi lõikes on esitatud hii-ruutstatistiku väärtus (χ^2), mis kirjeldab hinnangute jaotuvust ehk mida suurem on selle väärtus, seda erinevamalt on Rootalu (2014b) sõnul hinnangud jaotunud ning olulisustõenäosuse (Sig) abil on võimalik kindlaks teha, kas tegemist on statistiliselt oluliste seostega. Sellisel juhul peab kehtima: $\text{sig} \leq 0.05$, mis tähendab, et hinnangud teenindajate gruppide vahel on jaotunud erinevalt. Testi tulemused on toodud lisas 4.

Lisast 4 selgub, et teenindustöötajate hinnangud töökiusamisele on jaotunud suhteliselt erinevalt. Kui meeste ja naiste, täis- ja osalise tööajaga töötajate ning juhtide ja tööliste hinnangud kõigi kiusamise vormide lõikes on suhtelistelt sarnaselt jaotunud, siis ülejäänud gruppide puhul seda väita ei saa. Olulisi erinevusi võib märgata vanusegruppide, haridustasemetega, perekonnaseisu ning tegevusvaldkondade lõikes, kuna nendel juhtudel on olulisustõenäosus madalam kui 0.05 ning hii-ruutstatistiku väärtus on kõrge.

Kuigi Kruskal-Wallise testi abil on võimalik kindlaks teha, et gruppide vahel on hinnangud erinevalt jaotunud, siis teenindustöötajate keskmised hinnangud negatiivsetele tegevustele aitavad mõista, kuidas on nad tegelikult töökiusamisega kokku puutunud. Selgitatakse välja, kui sageli on teenindajad töökiusamise eri vorme viimase kuue kuu jooksul kogenud. Keskmised hinnangud esitatakse koos standardhälvetega (SD), et näha, kui palju ühes grupis hinnangud keskmisest varieeruvad (Standard Deviation 2016). Seeläbi on võimalik eristada teenindajate kõrged ja madalad hinnangud ning välja selgitada, milliste gruppide seas on töökiusamise ulatus kõige suurem.

Sugudevahelisi erinevusi uurides võib esile tuua naiste kõrgemad keskmised hinnangud kui meestel (vt tabel 6), mis tööga seotud kiusamise puhul tulevad eriti esile, kuna teiste kiusamise vormide puhul on hinnangud suhteliselt sarnased. Sellegipoolest on naiste hinnangud suurema varieeruvusega kui meeste hinnangud. Nii naiste kui ka meeste seas on enim kogetud tööga seotud kiusamist ning veidi vähem on kokkupuuteid olnud tegevustega, mis liigituvad isikuga seotud kiusamise hulka ning harva on mõlemad grupid pidanud töökohal füüsiliselt hirmutavat kiusamist taluma.

Tabel 6. Meeste ja naiste keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele

Sugu	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Naine	2.29	0.89	1.68	0.74	1.53	0.60
Mees	1.78	0.42	1.61	0.50	1.36	0.43

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Tabelist 7 selgub, et keskmised hinnangud vanusegruppide vahel on jaotunud üsna erinevalt. Kõrgeimad hinnangud esinevad noorimasse vanusegruppi kuuluvate vastajate seas, kes on töökiusamisega kokku puutunud kõige sagedamini. Ülejäänud vanuserühmade kogemused töökiusamisega on üsna sarnased. Tööga seotud kiusamise puhul on kõigis gruppides hinnangud keskmisest suhteliselt varieeruvad, kuid kõige enam erinevad hinnangud kuni 21-aastaste vastajate seas isikuga seotud kiusamise puhul (SD=1.06).

Tabel 7. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele vanusegruppide lõikes

Vanus	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Kuni 21-aastased	2.67	0.76	2.12	1.06	1.71	0.46
22-26-aastased	2.06	0.88	1.50	0.39	1.41	0.50
Üle 26-aastased	2.04	0.86	1.51	0.47	1.44	0.71

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Hinnangud haridustasemete lõikes on jaotunud erinevalt. Tabelist 8 selgub, et enim on pidanud töökiusamise all kannatama alg- või põhiharidusega teenindajad, kes on sagedamini kogenud tööga seotud kiusamist, nagu ka teised grupid. Selles grupis

hinnangute varieeruvus puudub, mille põhjuseks võib olla vastajate väike osakaal valimis. Kõige sagedamini on töökiusamisega kokku puutunud kesk- või gümnaasiumi- ning kutseharidusega teenindajad, kuna nende hinnangud kiusamise vormidele on kõrgeimad.

Tabel 8. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele haridustasemete lõikes

Haridus	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Alla keskhariduse	3.00	0.00	2.50	0.00	2.00	0.00
Keskharidusega	2.32	0.93	1.70	0.77	1.59	0.64
Üle keskhariduse	1.81	0.48	1.45	0.44	1.19	0.17

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Võrreldes kooselus ja üksikutena elavate teenindajate hinnangute jaotusi, on kooselus elavad töötajad pidanud töökiusamisega seotud tegevusi kogema üksikuna elavatest töötajatest sagedamini, kuna nende hinnangud on kõrgemad. Mõlema grupi puhul võib esile tuua tööga seotud kiusamise kõrgemad hinnangud võrreldes teiste kiusamie vormidega. Tulemused on esitatud tabelis 9.

Tabel 9. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele perekonnaseisu lõikes

Perekonnaseis	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Kooselus	2.51	0.81	1.86	0.60	1.64	0.68
Üksikud	1.96	0.84	1.50	0.76	1.38	0.44

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Täistööajaga ja osalise tööajaga teenindajate kogemused töökiusamisega on suhteliselt sarnased, nagu selgub tabelist 10. Täistööajaga töötajate hinnangud on osalise tööajaga töötajate hinnangutest küll veidi madalamad, kuid mitte oluliselt. Ka käesoleval juhul on töötajatel olnud enim kokkupuuteid tööga seotud kiusamisega ning harvemini on nad pidanud tunnistama füüsiliselt hirmutava kiusamise esinemist töökohal.

Tabel 10. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele tööstaatusel lõikes

Staatus tööhõives	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Täiskohaga	2.16	0.83	1.65	0.68	1.46	0.48
Osakohaga	2.43	0.97	1.76	0.81	1.67	0.84

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Kuigi tabelist 11 ilmneb, et juhid on töölistest sagedamini kokku puutunud tööga seotud kiusamisega, siis tööliste puhul on keskmised hinnangud kõrgemad teiste kiusamise vormide puhul. Standardhälve väärtuste põhjal võib väita, et nii juhtide kui ka tööliste hinnangud on keskmisest üsna varieeruvad, mis tähendab, et esineb vastajaid, kes on andnud nii kõrgemaid kui ka madalamaid hinnanguid, kui tabelis esitatud keskmised hinnangud.

Tabel 11. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele töötasandi lõikes

Tasand	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Juht	2.28	0.93	1.66	0.80	1.42	0.50
Tööline	2.19	0.84	1.68	0.67	1.55	0.61

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Tabelis 12 on toodud nelja tegevusala lõikes teenindajate keskmised hinnangud ning esile tuleb asjaolu, et kõik grupid on enim kokku puutunud tööga seotud kiusamisega. Kõrgeim keskmine hinnang sellele töökiusamise vormile tuleb esile kaubanduse valdkonna töötajate seas, kes on kõige sagedamini pidanud kogema ka isikuga seotud kiusamise ja füüsiliselt hirmutava kiusamise hulka liigituvaid tegevusi. Sellegipoolest on füüsilise kiusamise puhul kõigi gruppide hinnangud suhteliselt madalad ning varieeruvus keskmisest väike. Kõrgeid hinnanguid võib eristada ka majutuse ja toitlustuse töötajate seas.

Tabel 12. Teenindajate keskmised hinnangud tööga seotud, isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutavale kiusamisele tegevusvaldkondade lõikes

Tegevusvaldkond	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD
Majutus ja toitlustus	2.27	0.94	1.52	0.41	1.55	0.71
Jaekaubandus	2.53	0.84	2.11	0.90	1.70	0.46
Transport	1.70	0.47	1.50	0.56	1.13	0.17
Muud teenidavad tegevused	1.57	0.12	1.06	0.05	1.11	0.17

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Negatiivsete tegevuste alusel ühtegi teistest olulisemalt kõrgemat ega madalamat hinnangut ei esinenud, küll aga võis leida viiteid sellele, et töökiusamine on käesoleva valimi põhjal teenindustöötajate seas aset leidnud. Eriti on teenindajad pidanud kokku puutuma negatiivsete tegevustega, mis liigituvad tööga seotud kiusamise hulka.

Kui negatiivsete tegevuste alusel võib eristada, kui sageli teenindajad erinevaid tegevusi on kogenud ja missugune on nende kokkupuude töökiusamise vormidega, siis definitsioonist lähtudes on võimalik kindlaks teha, missugune on teenindajate endi hinnang ohvriks langemise osas. Vastavalt definitsioonile on veidi alla kolmandiku (27.3%) teenindajatest määratlenud, et on viimase kuue kuu jooksul kogenud töökohal kiusamist. Ülejäänud 72.7% endi arvates sellist käitumist kogenud ei ole. Harva on kiusamise ohvriks langenud 11.7%, vahetevahel aga 7.8% teenindajadest. Märkimisväärne on asjaolu, et endi arvates on nii mitu korda nädalas kui ka peaaegu iga päev kiusamise ohvriks langenud võrdsest 3.9% teenindajatest.

Naised ei ole enamasti endi arvates eriti kiusamise ohvriks langenud, kuna vaid 4.5% naistest vastas, et on sellist käitumist kogenud viimase kuue kuu jooksul peaaegu iga päev. Kõik mehed vastasid otsesele küsimusele, kas neid on töökohal kiusatud, eitavalt. Endi arvates on enim kiusamist kogenud noorima vanuserühma töötajad ning kõige vähem on pidanud kiusamise tunnistajateks olema keskmisse ehk 22-26-aastaste vanuserühma kuuluvad teenindajad.

Ilmneb, et kõrgharidusega teenindajad ei ole kiusamise ohvriks langenud, samas kui alg- või põhiharidusega teenindajad on definitsiooni põhjal esitatud küsimusele andnud vaid jaatavaid vastuseid. Sellegipoolest leidub kesk- ja kutseharidusega vastajate seas

neid, kes on peaaegu iga päev pidanud kiusamisega kokku puutuma. Üksikud ja lahutatud teenindajad on sagedamini andnud eitavaid vastuseid kui abielus ja kooselus elavad teenindajad ning 8.1% kõigist kooselus elavatest teenindajatest on pidanud igapäevaselt kiusamise all kannatama.

Kui võrrelda täiskohaga töötajaid nendega, kes töötavad vaid osalise kohaga, siis on viimastest lausa 16.7% kogenud töökohal kiusamist. Juhid on endi arvates kiusamisega kokku puutunud kõige rohkem vaid mitu korda nädalas ning töötajatest 5.7% on ohvriks langenud peaaegu iga päev. Muu tegevusala töötajatel ja transporditöölistel ei ole viimase kuue kuu jooksul kiusamisega kokkupuuteid olnud, erinevalt kaubandustöötajatest, kellest 11.1% on pidanud kannatama kiusamist mitu korda nädalas ja majutuse töötajatest, kellest 9.1% on andnud teada igapäevastest kokkupuudetest. Definitsiooni põhjal antud vastused sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes on toodud lisades 5-11.

Eelneva analüüsi tulemusena võib väita, et kui definitsiooni põhjal esitatud küsimuse vastustest saadav informatsioon on pigem üldine, siis negatiivsete tegevuste kaudu on võimalik koguda detailset informatsiooni probleemi kohta. Selgus, et töökiusamine on teenindustöötajate seas süvenev probleem, kuid täpsemad järeldused läbiviidud analüüsist lähtudes tehakse järgmises alapeatükis.

2.3. Hinnang töökiusamise esinemisele ning sisule teenindustöötajate seas

Bakalaureusetöö viimases peatükis tehakse järeldused ja antakse hinnang töökiusamise esinemisele teenindustöötajate seas, lähtuvalt eelmises alapeatükis läbiviidud analüüsist. Antakse ülevaade, kui ulatusliku probleemiga on tegemist ehk mil määral on töötajad pidanud teeninduses kannatama ebameeldiva käitumise all.

Eelmises peatükis läbiviidud analüüsi käigus selgusid mõningad faktid, mis teeninduses töötavaid inimesi iseloomustavad. Need faktid on koondatud tabelisse 13 ning lähtuvalt

uurimismeetodist on igale väitele juurde lisatud ka lühike kommentaar või märkus, mille alusel selline väide on esitatud.

Tabel 13. Teenindustöötajate eripärad lähtuvalt negatiivsete tegevuste ja töökiusamise definitsiooni alusel läbiviidud analüüsist

Väide	Negatiivsed tegevused	Definitsioon
Teenindustöötajate seas domineerib tööga seotud kiusamine.	64.14% teenindajatest on sagedamini kogenud tööga seotud kiusamist, neist 10.4% vähemalt kord nädalas.	Ei ole võimalik hinnata.
Omavahel on läbipõimunud tööga ja isikuga seotud kiusamine.	Kui teenindajate seas esinevad kõrged hinnangud tööga seotud kiusamise suhtes, siis esinevad kõrged hinnangud ka isikuga seotud kiusamise suhtes.	Ei ole võimalik hinnata.
Igapäevased kokkupuuted töökiusamisega.	Kõigi kiusamise vormide lõikes esineb üksikuid vastajaid, kes on kogenud töökiusamist iga päev.	Kõigis gruppides on üksikud vastajad iga päev enda arvates töökiusamist kogenud.
Teenindustöötajate seas on töökiusamine laiaulatuslik probleem.	11.7% teenindajatest on vähemalt kord nädalas, kestvusega kuus kuus töökiusamist kogenud.	27.3% teenindajatest on vastanud jaatavalt küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud?". Neist 3.9% arvas, et neid on kiusatud mitu korda nädalas.
Vastuolud teoreetilistele seisukohtadele.	Keskmiised hinnangud olid mõningatel juhtudel kõrgemad nendes gruppides, mis teoorias eeldatult oleks pidanud olema madalamad ja vastupidi.	Inimesed ei taha endale ohvriks langemist tunnistada.

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori koostatud.

Tabelist 13 selgus, et negatiivsed tegevused võimaldavad probleemi täpsemalt kirjeldada, eristades teenindajate hinnangud ka kiusamise vormide lõikes. Otsese küsimuse puhul on oluline, et vastajad teeksid vahet ühekordsel konfliktisituatsioonil ja kiusamisel. Definitsioonis oli vastav märge toodud, kuid sellegipoolest võis vastajatele see arusaamatusi tekitada ja suurendada jaatavate vastuste arvu. Põhjuseks võis olla ka küsimustiku täitmine veebikeskkonnas, mistõttu täiendavaid küsimusi uuringu läbiviijalt küsida ei olnud võimalik ja tähelepanu sellele eraldi juhtida ei saanud.

Teeninduses töötavate inimeste vastuseid sotsiaaldemograafiliste gruppide lõikes analüüsides selgus, et esile kerkisid mitmed vastuolud teoreetiliste seisukohtadega. Teistest oluliselt kõrgemaid ja madalamaid keskmisi hinnangud välja tuua ei saa, kuna

vastajad andsid negatiivsetele tegevustele suhteliselt sarnaseid hinnanguid. Järgnevalt on sotsiaaldemograafiliste tunnuste alusel tehtud järglused uurimistulemustest.

Sugudevahelisi erinevusi analüüsid selgus, et naised on hinnanud negatiivseid tegevusi kõrgemalt kui mehed ning ilmnes, et naiste risk kiusamise ohvriteks langeda on suurem, kuna ligikaudu 13% naistest on kuue kuu jooksul vähemalt ühe negatiivse tegevusega kokku puutunud. Björkqvisti (*et al.* 1994) väitel puutuvad naised sagedamini kokku isikuga seotud kiusamisega ehk nende vastu suunatakse tegevusi, mis mõjutavad suhtlemist, suhteid töökaaslastega ning võivad rikkuda mainet ning meestele suunatakse tegevusi, mis on maskuliinsemad ja seotud nende tööülesannetega, kuid käesolevast uuringust selgus, et nii nais- kui ka meessoost teenindustöötajad on enim kogenud nende tööülesannetele suunatud tegevusi.

Vanusegruppide lõikes esinesid suurimad erinevused hinnangute jaotuses. Eeldatakse, et kiusamise ohvriks langemise risk on suurem nooremate, alles tööturule sisenenud vanusegruppide seas, kuna neil puuduvad kogemused, kuidas töökiusamisega toime tulla või kuidas ennast kiusaja eest kaitsta (Hoel, Cooper 2000). Seda kinnitavad käesoleva uuringu tulemused, millest selgus, et noorima vanuserühma hinnangud kõigi töökiusamise vormide osas olid kõrgemad. Noorimasse vanuserühma kuuluvatest teenindajatest on vähemalt iga neljas kogenud kiusamist vähemalt kord nädalas, vanimatest teenindustöötajatest vaid iga neljateistkümnes. Autori arvates võib see tuleneda asjaolust, et noored alles alustavad oma tööelu ja ei ole veel teadlikud sellistest probleemidest, nagu töökiusamine ning ei oska ennast selliste tegevuste eest kaitsta. Kõik grupid on andnud kõrgemaid hinnanguid tööga seotud kiusamise hulka liigituvatele negatiivsetele tegevustele. Definiitsiooni põhjal on enda kogemusi nii keskmisse kui vanimasse gruppi kuuluvad vastajad hinnanud suhteliselt sarnaselt. Enamik neist ei arva, et on töökohal kiusamist kogenud.

Madalama haridustasemega teenindajate kõrged hinnangud võrdluses neist kõrgemalt haritud teenindajatega kinnitavad, et madala haridusega töötajad võivad sagedamini sattuda töökiusamise ohvriteks, kuna neil puudub teadlikkus, kuidas kiusamisega toime tulla. Kõrgema haridustasemega töötajad oskavad enamasti paremini oma negatiivseid emotsioone juhtida ning konflikte lahendada. (Tambur 2015) Alg- või põhiharidusega

teenindajatest on töökiusamise ohvreid 22.73% ning kõrgharidusega teenindajate seast vaid 3.35%. Gruppide vahel esineb märkimisväärsed erinevusi.

Eeldatakse, et üksikud töötajad kogevad kiusamist sagedamini kui abielus või kooselus elavad töötajad, kuna nad on haavatavamad oma sotsiaalse võrgustiku puudumise tõttu ning ei suuda ennast kiusaja(te) eest kaitsta (Giorgi *et al.* 2013). Siinkohal ilmnes vastuolu teoreetiliste seisukohtadega, kuna kooselus elavate teenindajate hinnangud kiusamise vormidele olid üksikute teenindajate hinnangutest kõrgemad. Ühtlasi on Leymanni (1996) kriteeriumist lähtudes kõige enam kiusamist kogenud abielus teenindajad (16.13%), seejärel vallalised (10.45%) ning kooselus elavad teenindajad (9.09%). Lahutatud teenindajad ei ole negatiivsete tegevuste põhjal mitte kordagi kiusamise ohvriteks langenud.

Osalise tööajaga töötajad on erinevaid kiusamise vorme kogenud sagedamini kui täistööajaga töötajad. Samuti on iga kuues osalise tööajaga töötaja kogenud töökiusamist negatiivsete tegevuste kaudu vähemalt kord nädalas. See võib autori arvates tuleneda asjaolust, et osalise tööajaga töötajad ei ole niivõrd töökollektiivi sulandunud ja kaastöötajatel on neid raske omaks võtta, kuna täiskohaga töötajad ei tunneta osalise tööajaga töötajaid meeskonna liikmetena. Sellegipoolest on mõlemad grupid andnud kiusamisele üsna sarnaseid hinnanguid ehk lisaks osalise tööajaga töötajatele on ka täistööajaga töötajad mingil määral pidanud töökiusamisega kokku puutuma.

Hoel ja Cooper (2000) väidavad veel, et sagedamini satuvad kiusamise ohvriks pigem töölised, kui juhid. Juhtidel on võim ja otsustusvõimalus, keda ettevõttesse tööle võtta ning missugust töötasu maksta. Lisaks on neil võimalik otsustada vajadusel karistuste või sanktsioonide rakendamise üle, mis omakorda mõjutab tugevalt juhtide ja töötajate vastastikust suhet. (Gumbus, Lyons, 2011) Käesoleval juhul võib väidet osaliselt kinnitada, kuna töölised on hinnanud isikuga seotud ja füüsiliselt hirmutava kiusamise vorme kõrgemalt kui juhid, kuid juhtide poolt esineb kõrgeid hinnanguid tööga seotud kiusamise suhtes. Ka Leymanni kriteeriumi (1996) põhjal esineb siin vastuolu, kuna 13.05% juhtidest ning 10.73% töolistest on vähemalt kord nädalas kogenud vähemalt ühte negatiivset tegevust, mis tähendab, et mõlemad grupid on kiusamise ohvriteks langenud.

Kaubandustööliste risk töökiusamise ohvriteks langeda on võrreldes teistel teenindusaladel töötajatega suurem, kuna 16.65% selles valdkonnas töötavatest teenindajatest on kuue kuu jooksul vähemalt ühte negatiivset tegevust vähemalt ühel korral nädalas kogenud, samas kui majutuse ja toitlustuse töötajate puhul saab sama väita 8.69%-l ning transporditööliste puhul vaid 1.7%-l juhtudest. Muu tegevusala töötajate puhul ei saa väita, et töökiusamine on nende seas sagedasti esinev probleem. Pigem on tegu harva esineva nähtusega. Kuigi kõigil teenindusaladel on klientidega suhtlust palju, võib kaubandusaladel seda esineda kõige sagedamini, mistõttu võib ka töökiusamise risk nende töötajate puhul olla suurem.

Kuigi eelnevalt selgus, et mõned grupid on töökiusamise suhtes haavatavamad, ei saa tegelikkuses siiski Eesti organisatsioonide puhul üheselt välja tuua eristuvaid riskigruppe ning kiusamise ohvriks võib langeda ükskõik kes, olenemata haridusest, soost või muudest tunnustest (Tambur 2015). Need grupid, kes käesoleva töö põhjal on kiusamisega enim kokku puutunud, võivad erineda teiste uuringute tulemustest, mis tähendab, et mingil määral võib kiusamist esineda kõigis gruppides.

Teenindajate seas domineerib tööga seotud kiusamine (keskmine hinnang 2.22, SD=0.86) ehk ohvrite vastu suunatakse tegevusi, mis on seotud nende tööülesannete või vastutusvaldkondadega, millele viitavad ka sagedasemad tegevused, mida erinevad grupid on kõige enam kuue kuu jooksul kogenud. Teenindajate puhul on tööga seotud kiusamine ja isikuga seotud kiusamine omavahel läbipõimunud ehk kui kogetakse tegevusi, mis liigituvad tööga seotud kiusamise hulka, siis kogetakse tõenäoliselt ka neid tegevusi, mis kuuluvad isikuga seotud kiusamise hulka. Tööga seotud tegevused võivad ühtlasi viidata organisatsioonilistele probleemidele (Tambur 2015). Füüsiline kiusamine ei ole nii sagedane kui teised töökiusamise vormid, kuna füüsiliste rünnakutega kaasneb enamasti kriminaalkaristus.

Leymanni (1996) kriteeritumi järgi on 11.7% teenindajate puhul kiusamine aset leidnud, kuna nad on kogenud vähemalt ühte negatiivset tegevust kord nädalas kestvusega kuus kuud. Definitsiooni põhjal saadud vastustest selgub, et 27.3% teenindajatest on vastanud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase kuue kuu jooksul?" jaatavalt ning 3.9% neist on enda arvamuse kohaselt pidanud kiusamise all kannatama mitu korda nädalas. Võrreldes negatiivsete tegevustega on teenindajad definitsiooni põhjal ennast ohvriteks

liigitanud kolm korda harvemini, mis tähendab, et sageli kogevad ohvrid kiusamist sagedamini, kui nad endale tunnistada tahavad. Nende tulemuste põhjal võib väita, et tegemist on kallutatud valimiga. Kuna küsimustikule oli võimalik ligi pääseda sotsiaalmeedia kaudu, siis võisid sellele vastata inimesed, kes tundsid, et teema neid mingil moel puudutab. Kuigi seesugune hinnang on ligikaudne, võib siiski väita, et töökiusamine on teenindajate seas üha süvenev probleem.

Ilmneb, et Eesti keskmisega (23.4%) võrreldes (Tambur 2015) esineb käesoleva uuringu põhjal teenindajate seas töökiusamist kaks korda harvemini. Üksikud vastajad (3.9%) on pidanud kogema negatiivset käitumist vähemalt kahel korral nädalas mõlemal juhul, nii definitsiooni kui ka negatiivsete tegevuste alusel. Probleemi tõsidusele viitab vastajate suur hulk ning nende kõrged hinnangud negatiivsetele tegevustele ja endi kategoriseerimine töökiusamise ohvriteks. Seega võib väita, et töökiusamine on teeninduses tõsine ja laiaulatuslik probleem, millele tasub edaspidi suunata rohkem tähelepanu ja ressursse, et sellist käitumist takistada ja ära hoida.

Teeninduse osatähtsus Eesti majanduses on muutumas üha olulisemaks, mistõttu on vajalik suunata rohkem tähelepanu ka seal töötavate inimeste heaolu tagamisele. Teeninduses töötavate inimeste vahetu kontakt klientidega eeldab ja nõuab neilt oskusi, mis mõnel juhul võivad tunduda isegi äärmuslikud, sh kannatlikkust ja enesevalitsemist. Probleemile lahenduse otsimine algab selle ennetamisest, mis tähendab, et tulevikus on oluline pöörata rohkem tähelepanu töötajate käitumisele, informeerida neid töökiusamise teemadel, sh tuua esile sellise tegevuse kahjulikkus ja mõjud ning tegevusega kaasnevad sanktsioonid, et kellelgi ei tekiks tahtmist ega võimalust selliseks tegevuseks.

KOKKUVÕTE

Töökiusamine on pikaajaline ja pidev protsess, mille tulemusena kannatavad kõik selles protsessis osalejad, nii inividid, organisatsioon kui ka ühiskond. Kiusamine toimub korduvate negatiivsete tegevuste kaudu, põhjustades pikaajalisi kannatusi, millest ohver ei pruugi kunagi taastuda. Põhjuseid, mis sellist käitumist esile kutsuvad on mitmeid, kuid levinuimad neist on ohvri ja kiusaja isikuomadused, mikropoliitilised põhjused, juhtimisstiil ning normide rikkumine. Kõige enam avaldab kiusamine mõju ohvri heaolule ja tervisele, kuid ka organisatsioonikliimale ja riigi majanduslikule olukorrale. Kiusamise pöördumatud tagajärjed teevad nähtuse uurimise aktuaalseks kogu maailmas.

Kiusamine võib esineda kolmes eri vormis, mõjutades ohvri tööülesandeid või isiklikku elu. Tööga seotud kiusamisega on tegemist, kui ohvrilt võetakse osaliselt või täielikult ära tema vastutusvaldkonnad või raskendatakse tööülesannete täitmist. Isikuga seotud kiusamise korral üritatakse kahjustada ohvri mainet või piirata suhtlemist ning füüsiliselt hirmutav kiusamine kujutab otsest ohtu ohvri tervisele või elule.

Teenindustöötajate vahetu ja sagedane kokkupuude kolmanda osapoole ehk klientidega võib muuta nad töökiusamise tekkimise suhtes haavatavamaks kui teiste tegevusalade töötajad. Teenindajad ei tohi lasta emotsioonidel mõjutada oma käitumist ja suhtumist klientidesse ning kaastöötajatesse ning kuna teenuse kvaliteedile annavad lõpliku hinnangu kliendid, siis teenindus, mis ei täida nende ootusi, tekitab negatiivse hoiaku nii ettevõtte kui ka toodete kvaliteedi suhtes. Seetõttu püstitati käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks töökiusamise ulatuse väljaselgitamine teenindustöötajate seas. Eesmärgi saavutamiseks püstitatud uurimisülesanded hõlmasid nii bakalaureusetöö teoreetilisi kui ka empiirilisi seisukohti.

Töökiusamise ulatuse väljaselgitamiseks kasutati käesolevas bakalaureusetöös Negatiivsete tegevuste küsimustiku kohandatud versiooni (NAQ-R), mis koosnes kahest osast. Vastajatel tuli hinnata viie palli skaalal, kui sageli on nad erinevaid negatiivseid

tegevusi viimase kuue kuu jooksul kogenud ning definitsioonist lähtudes otsustada, kas nad on endi arvates tööl kiusamist kogenud või mitte. Lisaks koguti vastajate sotsiaaldemograafilised andmed.

Küsimustikule vastanud 77-st teeninduses töötavast inimesest on Leymanni kriteeriumi kohaselt vähemalt kord nädalas ühte negatiivset tegevust kestvusega kuus kuud kogenud 11.7% teenindajatest, mis tähendab, et vähemalt iga kaheksas teenindaja on töökiusamise ohvriks langenud. Definitsioonist lähtudes on kiusamise ohvreid teenindajate seas 3.9%, mille alusel võib väita, et teenindajad satuvad kiusamise ohvriteks sagedamini, kui nad seda endale tunnistada tahavad.

Empiirilises osas selgus palju vastuolusid teoreetilistele seisukohtadele riskigruppide osas. Enim on halva käitumise osaliseks sattunud naised, kuni 21-aastased alles tööturule sisenenud teenindajad, alg- või põhiharidusega, kooselus elavad, täistööajaga tavatöötajad, kelle põhiliseks tegevusalaks on kaubandus või majutus ja toitlustus. Sellegipoolest tuleb esile tuua asjaolu, et kuigi mõningad grupid on kiusamise suhtes haavatavamad, siis võivad olenevalt situatsioonist töökiusamise ohvriks langeda kõik töötavad inimesed, olenemata soost, vanusest või teistest sotsiaaldemograafilistest tunnustest.

Sagedamini on teenindajad kogenud tegevusi nagu ülemäärane töökoormus, töö liigne kontrollimine ja tööks vajaliku informatsiooni varjamine, mis liigituvad tööga seotud kiusamise alla. Teenindajate puhul ilmnis tugev seos töö ja isikuga seotud kiusamise vormide vahel, mis tähendab, et kui teenindajad kogevad tööga seotud kiusamist, siis kogevad nad tõenäoliselt ka isikuga seotud kiusamist. Seega on kiusamise ennetamisel eelkõige vajalik tähelepanu pöörata organisatsioonilistele teguritele.

Võrreldes Eesti keskmisega, on kiusamine teenindussektoris levinud, kuid siiski keskmise ulatusega probleem, mistõttu on oluline inimeste teadlikkust suurendada ja pöörata veelgi tähelepanu töökiusamise ennetamisele ja vähendamisele. Oluline on, et inimesed teadvustaksid endale töökiusamist kui tõsist probleemi, mitte ei ürita seda vältida või halba kohtlemist taluda, arvates et teatud aja möödudes see lõppeb. Just selline tegevus võib veelgi enam süvendada töökiusamise ulatust ja kaasa tuua pöördumatuid tagajärgi, mida hiljem on ravida või parandada juba väga keeruline. Nagu

käesolevast tööst selgus, võib kiusamine mõningatel juhtudel kaasa tuua näiteks posttraumaatilise stressihäire esinemise või lõppeda ohvri jaoks isegi enesetapuga. Selliste olukordade vältimiseks on juba praegu vajalik veelgi enam põhjalike töökiusamise teemaliste uurimuste hulga suurendamine.

VIIDATUD ALLIKAD

1. 5th European Working Conditions Survey: Overview report. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Eurofound, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2012, 160 p. DOI: 10.2806/34660
2. **Barling, J.** The prediction, experience, and consequences of workplace violence. 1996, 21p. URL: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/28157719/-the_prediction__experience_and_consequences_of_workplace_violence.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1480686513&Signature=DRktlSAkc2IdTcgQyrrIGSfKg64%3D&response-content-disposition=inline%3B%20-filename%3DThe_prediction_experience_and_consequenc.pdf
3. **Baron, R. A., Byrne, D., Griffitt, W.** Social psychology: Understanding human behavior. New York: Rinehart dan Winston, Inc, 1974. Viidatud: Neuman, J. H., Baron, R. A. Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. Kogumikus: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (Eds.), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice, London: Taylor and Francis, 2003, pp. 185–202 vahendusel.
4. **Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., Einarsen, S.** Do they stay or do they go? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. - Journal of Manpower, 2011, Vol. 32, Issue 2, pp. 178-193. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/01437721111130198>
5. **Beswick, J., Gore, J., Palferman, D.** Bullying at Work: A Review of the Literature. Buxton: Health & Safety Laboratory, 2006, 62 p. URL: http://www.workstress.net/sites/default/files/literature_review.pdf
6. **Björkqvist, K., Österman, K., Hjelt-Bäck, M.** Aggression among university employees. – Aggressive Behavior, 1994, Vol. 20, pp. 173–184. URL: https://www.researchgate.net/profile/Kaj_Bjoerkqvist/publication/229960189_Aggression_among_University_Employees/links/0c96051cc29995221c000000.pdf

7. **Brodsky, C. M.** The Harassed Worker, Lexington: Lexington Books. Toronto, 1976, 174 p.
8. **Coyne, I., Seigne, E., Randall, P.** Predicting workplace victim status from personality. – European Journal of Work and Organizational Psychology, 2000, Vol. 9, No. 3, pp. 335–349. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/13594320041795>
9. **De Vogli, R., Ferrie, J. E., Chandola, T., Kivimäki, M., Marmot, M. G.** Unfairness and health: evidence from the Whitehall II study. Journal of Epidemiology and Community Health, 2007, 61, pp. 513–518. DOI: 10.1136/jech.2006.052563
10. **Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C. L.** Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2003, 100 p.
11. Eesti Statistika Aastaraamat 2016. Eesti Statistikaamet, Tallinn, 2016, 440 lk.
12. **Einarsen, S.** The nature and causes of bullying at work. – International Journal of Manpower, 1999, Vol. 20, No. 1/2, pp. 16–27. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/01437729910268588>
13. **Einarsen, S., Mikkelsen, E. G.** Individual effects of exposure to bullying at work. In: Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis, 2003, pp. 127-144.
14. **Einarsen, S., Skogstad, A.** Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. – European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, Vol. 5, No. 2, pp. 185–201. DOI:10.1080/13594329608414854
15. **Einarsen, S., Hoel, H., Notelaers, G.** Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor Structure and Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. – Work and Stress, 2009, Vol. 23, No. 1, pp. 24–44. DOI: 10.1080/02678370902815673
16. **Einarsen, S., Hoel H., Zapf, D., Cooper, C. L.** Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis, 2003, 420 p.

17. **Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L.** Bullying and Harassment in the Workplace. Developments in Theory, Research and Practice. Boca Raton: Taylor & Francis, 2011, 2nd Edition, 485 p.
18. **Einarsen, S., Matthiesen, S.B. and Skogstad, A.** Bullying, burnout and wellbeing among assistant nurses. – Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand, 1998, Vol. 14, pp. 563–568.
19. **Einarsen, S., Raknes, B.I.** Harassment at Work and the Victimization of Men. – Victims and Violence, 1997, Vol. 12, No. 3, pp. 247–263.
20. **Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. M.** Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality — An Exploratory Study. – European Journal of Work and Organizational Psychology, 1994, Vol. 4, No. 4, pp. 381–401. DOI: 10.1080/13594329408410497
21. **Giorgi, G., Ando, M., Arenas, A., Shoss, M.K.** Exploring Personal and Organizational Determinants of Workplace Bullying and Its Prevalence in a Japanese Sample. – Psychology of Violence, 2013, Vol. 3, No. 2, pp. 185–197. DOI: 10.1037/a0028049
22. **Gordon, F., Risley, D.** The costs to Britain of workplace accidents and work-related ill health in 1995/96. London: HSE Books, 1999, 2nd Edition, 133 p. URL: <http://www.hse.gov.uk/pUbns/priced/hsg101.pdf>
23. **Gumbus, A., Lyons, B.** Workplace Harassment: The Social Costs of Bullying. – Journal of Leadership, Accountability and Ethics, 2011, Vol. 8, No. 5, pp. 72–90. URL: http://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1106&context=wcob_fac
24. **Hoel, H., Cooper, C. L.** Destructive Conflict and Bullying at Work. UK: University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST). Manchester, 2000, 30 p.
25. **Hoel, H., Salin, D.** Organizational Antecedents of Workplace Bullying. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice, London: Taylor & Francis, 2003, pp. 203–218.
26. **Hoel, H., Cooper, C.L. and Faragher, B.,** ‘The experience of bullying in Great Britain: The impact of organisational status’, European Journal of Work and

- Organisational Psychology, Vol. 10, 2001a, pp. 443–465. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/13594320143000780>
27. **Hoel, H., Sparks, K. and Cooper, C. L.** The cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-free Working Environment (Report commissioned by ILO), University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST), 2001b. URL: <http://www.adapttech.it/old/files/document/19785costofviolence.pdf>
 28. **Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J., Cooper, C. L., Einarsen, S.** Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying. – British Journal of Management, 2010, Vol. 21, No. 2, pp. 453–468. DOI: 10.1111/j.1467-8551.2009.00664.x
 29. **Hogh, A., Hoel, H., Carneiro, I. G.** Bullying and employee turnover among healthcare workers: a three-wave prospective study. – Journal of Nursing Management, 2011, Vol. 19, No. 6, pp. 742–75. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2011.01264.x
 30. **Houshmand, M., O'Reilly, J., Robinson, S., Wolff, A.** Escaping bullying: The simultaneous impact of individual and unit-level bullying on turnover intentions. – Human relations, 2012, Vol. 65, No. 7, pp. 901–918. DOI: 10.1177/0018726712445100
 31. **Kallas, E.** Emotional intelligence, organizational culture and their relationship based on the example of Estonian service organizations. Tartu ülikool, 2010, 304 lk. (doktoritöö)
 32. **Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Keltikangas-Järvinen, L.** Workplace Bullying and the Risk of Cardiovascular Disease and Depression. Occupationd and Environmental Medicine, 2003, Vol. 60, Issue 10, pp. 779-783. DOI: 10.1136/oem.60.10.779
 33. **Kothari, C. R.** Research Methodology. Methods and Techniques. 2004, 2nd Revised Edition, 414 p.
 34. Kruskal-Wallis H Test using SPSS Statistics. [<https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/kruskal-wallis-h-test-using-spss-statistics.php>]. 26.11.2016.
 35. **Leymann, H.** Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. – Violence and Victims, 1990, Vol. 5, No. 2, pp. 119–126. URL: <http://www.mobbingportal.com/~LeymannV%26V1990%283%29.pdf>

36. **Leymann, H.** *Vuxenmobbing på svenska arbetsplatser. Delrapport 1 om frekvenser* (Adult bullying at Swedish workplaces: Report 1 concerning frequencies). Stockholm: Arbetarskyddstyrelsen, 1992. Viidatud: Hoel, H., Einarsen, S., Cooper, C. L. Organisational effects of bullying vahendusel. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice*, London: Taylor & Francis, 2003, pp. 145-161.
37. **Leymann, H.** The Content and Development of Mobbing at Work. – *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, Vol. 5, No. 2, pp. 167–184. URL: <http://www.zku.amu.edu.pl/kuba/angelski/mobbing1.pdf>
38. **Leymann, H., Gustafsson, A.** Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders, 1996, Vol. 5, pp. 251-275. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/13594329608414858>
39. Likert Scaling. [<http://www.socialresearchmethods.net/kb/scallik.php>]. 09.01.2017.
40. **Lumiste, R., Lumiste, R.** Eesti vabariigi poliitika teenindussektori konkurentsivõime tõstmiseks. – Eesti vabariigi majanduspoliitika tulemuslikkus ja Euroopa Liit. VIII teadus- ja koolituskonverentsi ettekanded-artiklid. (Tartu–Värska, 29. juuni – 1. juuli). Mattimar, Tallinn, 2000, lk 221-227.
41. **Lumiste, R., Lumiste, R.** Uued teenused ja innovatsioonipoliitika teenindussektori arenguks. – Eesti majanduspoliitika teel Euroopa Liitu. XI teadus- ja koolituskonverentsi ettekanded-artiklid. (Tartu–Värska, 26. – 28. juuni). Tartu Ülikool, Mattimar, 2003, lk 121–130.
42. **Mathisen, G. E., Einarsen, S., Mykletun, R.** The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 2008, 49, 59–68. DOI: 10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x
43. **Mikkelsen, E. G., Einarsen, S.** Bullying in Danish Work-life: Prevalence and Health Correlates. – *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2001, Vol. 10, No. 4, pp. 393–413. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1080/13594320143000816>
44. **Namie, G.** The Challenge of Workplace Bullying, 2007, Volume 34, Issue 2, pp. 43–51. DOI: 10.1002/ert.20151

45. **Neuman, J. H., Baron, R. A.** Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*, London: Taylor and Francis, 2003, pp. 185–202.
46. **Nielsen, M. B.** Bullying in work groups: The impact of leadership. – *Scandinavian Journal of Psychology*, 2013, Volume 54, Issue 2, pp. 127–136. DOI: 10.1111/sjop.12011
47. **O'Moore, M.**, *Bullying at Work in Ireland: A National Study*, Anti Bullying Centre, Dublin, 2000
48. **Quine, L.** Workplace Bullying in Nurses. – *Journal of Health Psychology*, 2001, Vol. 6, No. 1, pp. 73–84. DOI: 10.1177/135910530100600106
49. **Rannamägi, E.** Töökiasamine erinevate põlvkondade töötajate näitel. Tartu ülikooli Pärnu kolledž, 2017, 50 lk. (lõputöö)
50. **Rayner, C.** From research to implementation: Finding leverage for prevention. – *International Journal of Manpower*, 1999, Vol. 20, Iss: 1/2, pp. 28–38. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/01437729910268614>
51. **Richards, J., Daley, H.** Bullying policy: development, implementation and monitoring. Viidatud: Einarsen, S., Hoel H., Zapf, D., Cooper, C. *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*, London: Taylor & Francis, 2003, pp. 247-258.
52. **Rootalu, K.** Korrelatsioonikordajad, 2014a. [<http://samm.ut.ee/korrelatsiooni-kordajad>]. 05.04.2016.
53. **Rootalu, K.** Risttabelid ja seosekordajad, 2014b. [<http://samm.ut.ee/risttabelid-ja-seosekordajad>]. 22.03.2017.
54. **Rämmer, A.** Valiidsus ja reliaablus, 2014. [<http://samm.ut.ee/valiidsus-ja-reliaablus>]. 22.11.2016.
55. **Salin, D.** Prevalence and Forms of Bullying among Business Professionals: A Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying. – *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2001, Vol. 10, Issue 4, pp. 425–441. URL: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/282/salin_EJWOP2001_final.pdf?sequence=1

56. **Salin, D.** Explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating, and triggering factors in the work environment. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, 2003, Working paper no. 406, No. 6, Vol. 10, pp. 1213-1232. URL: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10227/283/salin_HR_2003.pdf
57. **Salin, D.** Risk factors of workplace bullying for men and women: The role of the psychosocial and physical work environment. – Scandinavian Journal of Psychology, 2015, Vol. 56, Issue 1, pp. 69–77. DOI: 10.1111/sjop.12169
58. **Schumann, S.** Klienditeeninduse alused lihtsas keeles. Tallinn, 2012, 102 lk. [<http://www.innove.ee/UserFiles/Kutseharidus/Kutsehariduse%20programm/HEV/Lihta%20keele%20klienditeenindus%202.pdf>]. 10.05.2016.
59. **Seigne, E.** Bullying at work in Ireland. In C. Rayner, M. Sheehan, & M. Barker (Eds.), Applying strategies for dealing with workplace bullying. – International Journal of Manpower, 1998, Vol. 20, Iss: 1/2, pp. 50–57. DOI: <http://dx.doi.org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1108/01437729910268632>
60. Standard Deviation. [<https://statistics.laerd.com/statistical-guides/measures-of-spread-standard-deviation.php>]. 26.11.2016.
61. **Tambur, M.** Workplace bullying in Estonian organizations: The prevalence and causes. Tartu ülikool, 2015, 210 lk. (doktoritöö)
62. **Tambur, M., Vadi, M.** Bullying at Work: Do Industries Differ in the Estonian Case? – Discussions on Estonian Economic Policy, 2011, Vol. 19, No. 2, pp. 190–205. URL: https://www.researchgate.net/profile/Maaja_Vadi/publication/-228119552_Bullying_at_Work_Do_Industries_Differ_in_the_Estonian_Case/links/00b495182a4b969dd0000000.pdf
63. **Tamm, S.** Töökiusamise ulatus ja põhjusted teenindustevõtte X kaupluste näitel. Tartu ülikool, 2015, 72 lk. (bakalaureusetöö)
64. Töökius. Psühholoogiline eneseabi. Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdsel kohtlemisel voliniku kantselei. Tallinn, 2016, 17lk. [http://www.vordoigusvolinik.ee/wpcontent/uploads/2016/05/T%C3%B6%C3%B6kius_ps%C3%BChholoogiline-eneseabi_eesti-k.pdf]. 21.05.2016.

65. **Vadi, M., Meri, R.** Estonian Culture in the Framework of Hofstede's Model (Case of Hotel Industry). – Journal of the Humanities and Social Sciences, 2005, Vol. 9, No. 3, pp. 268–284.
66. **Vartia, M.** The Sources of Bullying – Psychological Work Environment and Organizational Climate. – European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996, Vol. 5, No. 2, pp. 203–214. DOI: 10.1080/13594329608414855
67. **Vartia-Väänänen, M.** Workplace Bullying – A study on the work environment, well-being and health. Academic Dissertation. University of Helsinki. Department of Psychology, 2003, 68 p.
68. **Zapf, D.** Organisational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. – International Journal of Manpower, 1999, Vol. 20, No. 1/2, pp. 70–85. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01437729910268669>
69. **Zapf, D., Einarsen, S.** Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (Eds.), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice, London: Taylor and Francis, 2003, pp. 165–184.

LISAD

Lisa 1. Negatiivsete tegevuste küsimustik töökiusamise uurimiseks

Hea vastaja

Olen Tartu ülikooli majandusteaduskonna tudeng ning vajan Teie abi bakalaureusetöö valmimisel. Palun Teil leida 5 minutit täitmaks järgnev ankeetküsimustik, mis on töökiusamisteemaline. Kõik vastajad jäävad anonüümseks ning tulemused kajastatakse vaid bakalaureusetöös. Eelkõige soovin, et küsimustikule vastaksid teenindustöötajad, kuid ka teiste tegevusalade töötajate vastused on oodatud.

Järgnevad tegevused on sagedamini esinevad näited negatiivsest käitumisest tööl. Kui tihti viimase 6 kuu jooksul on teile tööl olles osaks saanud järgmised negatiivset käitumist näitavad teod?

Palun tõmmake ring ümber numbrile, mis kõige enam vastab Teie kogemusele viimase 6 kuu jooksul.

Kui tihti olete tundnud, et...

1 Mitte kunagi	2 Vahetevahel	3 Kord kuus	4 Kord nädalas	5 Iga päev
-------------------	------------------	----------------	-------------------	---------------

1) Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni	1	2	3	4	5
2) Teid alandatakse või naeruvääristatakse teie tööga seoses	1	2	3	4	5
3) Teil kästakse teha tööd, mis on allpool teie kompetentsi taset	1	2	3	4	5
4) Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või asendatakse need lihtsamate või ebameeldivamate ülesannetega	1	2	3	4	5

Lisa 1 järg

5) Teie kohta levitatakse laimu ja kuulujutte	1	2	3	4	5
6) Teid ignoreeritakse, välditakse	1	2	3	4	5
7) Teile tehakse solvavaid või ründavaid märkusi teie isiku (st harjumuste ja päritolu), seisukohtade või eraelu kohta	1	2	3	4	5
8) Teie peale karjutakse või valatakse välja viha (või raevu)	1	2	3	4	5
9) Teid hirmutatakse nagu vibutatakse sõrme, tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee	1	2	3	4	5
10) Te saate teistelt vihjeid või signaale, et peaksite töölt lahkuma	1	2	3	4	5
11) Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi	1	2	3	4	5
12) Teie pöördumisi ignoreeritakse või neile reageeritakse vaenulikult	1	2	3	4	5
13) Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	1	2	3	4	5
14) Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse	1	2	3	4	5
15) Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te ei saa hästi läbi	1	2	3	4	5
16) Teile antud ülesanded on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga	1	2	3	4	5
17) Teie vastu esitatakse süüdistusi	1	2	3	4	5
18) Teie tööd kontrollitakse liigselt	1	2	3	4	5
19) Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi (näiteks õigust jääda puhkusele, haiguse korral õigust võtta töövõimetusleht, lähetuses viibides katta ettenähtud kulusid)	1	2	3	4	5
20) Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi märkusi	1	2	3	4	5
21) Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	1	2	3	4	5
22) Teid ähvardatakse vägivaldaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	1	2	3	4	5

23. Kas teid on tööl kiusatud? Meie defineerime tööalast kiusamist järgmiselt: situatsioon, kus üks või mitu inimest püsivalt teatud ajavahemiku jooksul tunnevad ennast negatiivsete tegevuste sihtmärgina ühe või mitme inimese poolt ja seda olukorras, kus kiusatava(te)l on raske ennast kaitsta. Ühekordne juhtum ei ole kiusamine.

Kasutades ülalmainitud definitsiooni, palun määratlege, kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| Ei | <input type="checkbox"/> |
| Jah, kuid harva | <input type="checkbox"/> |
| Jah, vahetevahel | <input type="checkbox"/> |
| Jah, mitu korda nädalas | <input type="checkbox"/> |
| Jah, peaaegu iga päev | <input type="checkbox"/> |

Palun tõmmake ring ümber numbrile, mis kirjeldab teid kõige paremini

1. Teie vanus? _____ aastat

2. Teie sugu? 1 Mees

2 Naine

3. Teie perekonnaseis? 1 Abielus

2 Lahutatud

3 Vallaline

4 Kooselu

5 Lesk

4. Teie haridus?
- 1 Alg- või põhiharidus
 - 2 Kesk- või gümnaasiumiharidus
 - 3 Kutseharidus
 - 4 Kõrgharidus
5. Teie praegune töövaldkond?
- 1 Tervishoid/ sotsiaaltoetused
 - 2 Haridus/teaduslik töö
 - 3 Jaekaubandus
 - 4 Haldus ja abitegevused
 - 6 Info ja side
 - 7 Turism/Hotellindus
 - 9 Transport
 - 10 Majutus/ toitlustus
 - 11 Kinnisvara
 - 12 Kunst, meelelahutus, vaba aeg
 - 13 Muud teenindavad tegevused
6. Milline on teie staatus tööhõives?
- 1 Täiskohaga töötaja
 - 2 Osalise tööajaga töötaja
7. Millisel tasandil te töötate?
- 1 Juht
 - 2 Tööline

Täna vastamast!

Mari Metsakaev

Allikas: Tamm (2015: 56-59); Tambur (2015: 174-177); Rannamägi (2017: 45-48).

Lisa 2. Valimi kirjeldus

Sotsiaaldemograafilised tunnused	Kokku	
	N=77	
	n	%
Sugu		
Mees	11	14.3
Naine	66	85.7
Haridus		
Alg- või põhiharidus	3	3.9
Kesk- või gümnaasiumiharidus	23	29.9
Kutseharidus	32	41.6
Kõrgharidus	19	24.6
Perekonnaseis		
Abielus	33	42.8
Kooselus	4	5.2
Lahutatud	10	13
Vallaline	30	39
Lesk	-	-
Staatus tööhõives		
Täiskohaga töötaja	59	76.6
Osalise tööajaga töötaja	18	23.4
Tasand organisatsioonis		
Juht	24	31.2
Tööline	53	68.8
Töövaldkond		
Majutus, toitlustus	33	42.9
Jaekaubandus	27	35.1
Transport	8	10.3
Muud teenindavad tegevused	9	11.7

Allikas: teenindustöötajate vastused; autori arvutused.

Lisa 3. Kirjeldav statistika negatiivsete tegevuste kohta teenindajate seas töökiusamise vormide lõikes (n=77)

Vorm	Negatiivsed tegevused	Keskmine hinnang	SD	%
Töoga seotud Kiusamine	1. Teile ei anta tööks vajalikku informatsiooni	2.66	1.01	29.9
	3. Teil kästakse teha tööd, mis on allpool teie kompetentsi taset	2.03	1.08	7.8
	14. Teie arvamusi ja seisukohti ignoreeritakse	2.05	1.19	11.7
	16. Teile antud ülesanded on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga	1.79	0.88	3.9
	18. Teie tööd kontrollitakse liigselt	2.55	1.28	26
	19. Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma õigusi	2.00	1.25	11.7
	21. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	2.47	1.59	31.2
Isikuga seotud Kiusamine	2. Teid alandatakse või naeruvääristatakse teie tööga seoses	1.94	1.04	15.6
	4. Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad või asendatakse need lihtsamate või ebameeldivamate ülesannetega	1.47	0.90	3.9
	5. Teie kohta levitatakse laimu ja kuulujutte	1.95	1.15	14.3
	6. Teid ignoreeritakse, välditakse	2.13	1.28	23.4
	7. Teile tehakse solvavaid või ründavaid märkusi teie isiku (st harjumuste ja päritolu), seisukohtade või eraelu kohta	1.53	0.94	7.8
	10. Te saate teistelt vihjeid või signaale, et peaksite töölt lahkuma	1.26	0.52	0
	11. Teile tuletatakse korduvalt meelde teie vigu või eksimusi	1.91	0.98	6.5
	12. Teie pöördumisi ignoreeritakse või neile reageeritakse vaenulikult	2.01	1.11	15.6
	13. Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	1.60	0.96	3.9
	15. Teile tehakse vingerpussi inimeste poolt, kellega te ei saa hästi läbi	1.47	0.75	3.9
	17. Teie vastu esitatakse süüdistusi	1.42	0.75	3.9
Füüsiliselt hirmutav kiusamine	20. Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi märkusi	1.40	0.73	3.9
	8. Teie peale karjutakse või valatakse välja viha (või raevu)	2.14	1.25	23.4
	9. Teid hirmutatakse nagu vibutatakse sõrme, tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee	1.38	0.74	3.9
	22. Teid ähvardatakse vägivaldaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	1.00	0.00	0

Allikas: Tamm (2015: 27-28; 60); Tambur (2015: 105); Rannamägi (2017: 49-50) põhjal; teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: SD- standardhälve; %- arvutatud vastuste "Kord nädalas" ja "Iga päev" põhjal.

Lisa 4. Teenindustöötajate hinnangute jaotus sotsiaaldemograafiliste gruppide alusel töökiusamise vormide lõikes

Grupp	Tööga seotud kiusamine		Isikuga seotud kiusamine		Füüsiliselt hirmutav kiusamine	
	χ^2	Sig	χ^2	Sig	χ^2	Sig
Sugu	0.90	0.34	0.00	0.95	0.66	0.42
Vanus	11.20	0.00	3.21	0.07	7.43	0.02
Haridustase	6.71	0.04	6.99	0.03	7.65	0.02
Perekonnaseis	7.79	0.01	12.11	0.00	2.48	0.12
Staatus	1.59	0.21	0.07	0.79	0.21	0.65
Tasand	0.02	0.89	0.34	0.56	0.80	0.37
Valdkond	9.80	0.02	18.99	0.00	14.83	0.00

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused.

Märkused: χ^2 - hii-ruutstatistiku väärtus; Sig- olulisustõenäosus.

Lisa 5. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" soo lõikes

Sagedus	Naised		Mehed	
	n	%	n	%
Ei	45	68.2	11	100
Harva	9	13.6	-	-
Vahetevahel	6	9.2	-	-
Mitu korda nädalas	3	4.5	-	-
Igapäevaselt	3	4.5	-	-

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 6. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" vanusegruppide lõikes

Sagedus	Kuni 21-aastased		22-26-aastased		Üle 26-aastased	
	n	%	n	%	N	%
Ei	9	42.9	26	89.7	21	77.8
Harva	9	42.9	-	-	-	-
Vahetevahel	-	-	3	10.3	3	11.1
Mitu korda nädalas	3	14.2	-	-	-	-
Igapäevaselt	-	-	-	-	3	11.1

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 7. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" haridustasemetel lõikes

Sagedus	Alg- või põhiharidusega		Kesk- või gümnaasiumi- haridusega		Kutse- haridusega		Kõrgharidusega	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ei	-	-	15	65.22	22	68.75	19	100
Harva	3	100	5	21.74	1	3.13	-	-
Vahetevahel	-	-	2	8.69	4	12.5	-	-
Mitu korda nädalas	-	-	1	4.35	2	6.25	-	-
Igapäevaselt	-	-	-	-	3	9.37	-	-

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 8. Teenindussektori töötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" perekonnaseisu lõikes

Sagedus	Abielus		Kooselus		Lahutatud		Vallaline	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ei	20	60.60	2	50	9	90	25	83.33
Harva	8	24.24	1	25	-	-	-	-
Vahetevahel	3	9.10	-	-	-	-	3	10
Mitu korda nädalas	-	-	-	-	1	10	2	6.67
Igapäevaselt	2	6.06	1	25	-	-	-	-

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 9. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" tööstaatusel lõikes

Sagedus	Täistööajaga		Osalise tööajaga	
	n	%	n	%
Ei	44	74.5	12	66.6
Harva	6	10.2	3	16.67
Vahetevahel	6	10.2	-	-
Mitu korda nädalas	3	5.1	-	-
Igapäevaselt	-	-	3	16.67

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 10. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" töötasandi lõikes

Sagedus	Juht		Tööline	
	n	%	n	%
Ei	16	66.7	40	75.5
Harva	2	8.3	7	13.2
Vahetevahel	4	16.7	2	3.7
Mitu korda nädalas	2	8.3	1	1.9
Igapäevaselt	-	-	3	5.7

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

Lisa 11. Teenindustöötajate hinnangud küsimusele "Kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuu jooksul?" tegevusvaldkonna lõikes

Sagedus	Majutus ja toitlustus		Jaekaubandus		Transport		Muud teenindavad tegevused	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Ei	24	72.7	15	55.6	8	100	9	100
Harva	-	-	9	33.3	-	-	-	-
Vahetevahel	6	18.2	-	-	-	-	-	-
Mitu korda nädalas	-	-	3	11.1	-	-	-	-
Igapäevaselt	3	9.1	-	-	-	-	-	-

Allikas: teenindustöötajate hinnangud; autori arvutused

Märkused: n-vastajate arv, %- vastajate osakaal valimis.

SUMMARY

WORKPLACE BULLYING IN SERVICE EMPLOYEES

Mari Metsakaev

Workplace bullying is a complex phenomenon which is due to its negative effects found a lot of reflection. Interest in bullying arose first in Scandinavian countries and quickly spread to the whole world. Researchers all over the world have become more and more interested in the phenomenon. Nevertheless, many employees have to suffer from the unpleasant behaviour, because they don't know how to recognize and handle the difficult situation.

In Scandinavia, there are quite a lot of studies about workplace bullying, but the results can not be generalized to Estonian organizations because of cultural differences. Estonian companies evaluate masculine values and important motivation is need for the achievement. In order to prevent the bullying, it is important to have a good communication skills between employees and a pleasant working atmosphere. According to the European Working Conditions Survey (2012) bullying is a serious problem in Europe as well as Estonia because of its negative affects to individuals, organizations and society. Consequences for the victim are usually related to mental and physical health deterioration, which will increase costs of health care and benefits. According to a survey, about one person out of twenty has experienced workplace bullying or harassment.

In Estonia, there are only several studies on workplace bullying. Since the service sector workers have direct contact with numerous different people (customers and co-workers) the most, both parties can directly impact on one another. In service, there is also important to ensure customer satisfaction, because the work productivity depends on the

communication between service employee and customer. At the same time service employees own needs should not be left in the background. This may cause extra stress for them and make them more vulnerable to workplace bullying. That's why it is important to explore workplace bullying in service workers because it can be a more serious problem than in any other sector.

The aim of the bachelor paper is to outline the scope of the workplace bullying in service employees. To reach the aim, author set up the following tasks for research:

- to explain the essence of workplace bullying,
- to describe causes and consequences of workplace bullying,
- to describe the service sector in Estonia,
- to analyse the scope of workplace bullying in service employees,
- to assess the presence of workplace bullying in service employees.

Bullying has been studied in three forms: work-related, person-related and physically intimidating bullying. Work-related bullying means that the victim being taken advantage of his areas of responsibility or tasks being impede. Personal bullying means attempting to damage the reputation of the victim and physical bullying is dangerous to the health or life of the victim. These categories enable to distinguish the different behaviors of bullying at work more clearly.

77 service employees answered to the Negative Acts Questionnaire-Revised. Respondents had to assess their exposure to bullying during last six months based on 22 negative activities and the definition. Finally, there was collected demographic data about respondents.

Based on the Leymann's criteria, about every eight service worker (11.7%) has experienced workplace bullying over the past six months, which is lower than than average percentage among Estonian workers. Based on the definition, only 3.9% of the service employees reported bullying. It can be said that service employees find themselves victims more often than they want to admit it.

In service workers, there are more women than men who had experienced bullying. Also, more victims are up to 21-years old and by marital status it can be said that

married employees are more experienced bullying than single, divorced or in a relationship employees. Also, lower education service workers are bullied more often than with higher education employees. Furthermore, tradeworkers, full-time employees and the ordinary workers are exposed to bullying more often than managers. Women assessments to bullying were quite high, which could result in a large proportion of their election. Nevertheless, bullying may affect all employees regardless of education, gender or other social demographic characteristics.

More often have service employees experienced such negative acts as being exposed to an unmanageable workload, excessive monitoring of your work and withholding information which affects your performance which all refer to organizational problems and belong among work-related bullying. Correlation analysis showed that there was a strong relationship between work-related and person-related bullying which means that if work-related bullying occurs, then person-related occurs as well. Physically intimidating bullying occurs the least.

Workplace bullying seems to be a medium problem in service employees. Usually they don't want to admit themselves that they have been bullied or they don't know how to handle difficult situations which makes them more vulnerable to bullying. It is important to raise people's awareness and pay attention the reduction of workplace bullying to prevent such activities in the future.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Mari Metsakaev (isikukood 49407166828)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose "Töökiusamine teenindustöötajate seas", mille juhendaja on professor Maaja Vadi,

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

1. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
2. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 23.05.2017

Mari Metsakaev